

Maija Pöyhönen

NUORTEN ÄÄNET PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN DOKUMENTEISSA

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön tutkinto-ohjelma
Pro gradu-tutkielma
Elokuu 2019

TIIVISTELMÄ

PÖYHÖNEN, MAIJA: Nuorten äänet palvelutarpeen arvioinnin dokumenteissa
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Sosiaalityö
Ohjaaja: Kirsi Juhila
Elokuu 2019

Tämä pro gradu -tutkielma käsittelee 12–17-vuotiaiden nuorten äänien kuulumista palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedodokumenteissa. Palvelutarpeen arviointi alkaa lastensuojeluilmoituksesta ja kestää enimmillään kolme kuukautta. Arvioinnin aikana lapsiperheiden sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat arvioivat lapsen ja perheen tuen tarvetta. Tutkielma kytkeytyy sekä keskusteluun lasten ja nuorten osallisuudesta, että sosiaalityön dokumenttien tutkimukseen.

Tutkielman teoreettisen viitekehyksen muodostavat Hartin ja Shierin osallisuuden tikapuumallit, sekä moniäänisyyden käsite. Tutkielma on toteutettu analysoimalla 30:tä 12–17-vuotiaiden nuorten palvelutarpeen arvioinnin yhteenvetoa yhdestä keskisuuresta suomalaisesta kaupungista. Aineiston analyysi on toteutettu laadullisesti, diskurssianalyysia hyödyntäen.

Nuorten äänet kuuluvat aineistossa neljän eri diskurssin sisällä. Huolen diskurssissa nuoret ovat määrittämässä huolta tai sen puutetta, pärjäämisidiskurssissa nuoret tuottavat huolen puuttumista tai tottumistaan tilanteeseen. Toteavassa diskurssissa nuorten äänillä ei oteta kantaa, vaan tuotetaan faktoja työskentelyyn. Nuorten oman toimijuuden diskurssissa nuoret kuuluvat moniulotteisina ja aktiivisesti omaan elämäänsä vaikuttavina toimijoina.

Nuorten äänet kuuluvat moniulotteisesti ja erottuvasti teksteistä. Toisaalta osa nuorista on tuottanut emmättiä-puhetta tai kieltäytynyt osallistumasta neuvotteluihin. Tutkielmassa ilmeni myös aiemmissa tutkimuksissa tehty havainto sosiaalityöntekijöiden oman äänen hukkumisesta vieraiden äänien alle.

Nuorten osallisuus rakentuu teksteissä kolmen osallisuuden tikapuumalleista sovelletun ulottuvuuden kautta, jotka ovat 1) läsnäoloon vaikuttaminen, 2) mahdollisuus mielipiteiden ilmaisuun ja 3) päätöksissä mukana oleminen. Ulottuvuudet eivät tutkielmassa näyttäyty hierarkkisinä ja ne saattavat toteutua yhdessä tai toisistaan irrallaan. Nuorten osallisuus toteutuu lähes kaikissa teksteissä ainakin yhden ulottuvuuden kautta, mutta kaikki kolme ulottuvuutta eivät monessakaan tekstissä toteudu yhdessä. Tutkielman perusteella työntekijöillä olisi enemmänkin tilaa tukea nuoria osallistumaan omiin asiakasprosesseihinsä.

Avainsanat: sosiaalityö, lastensuojelu, nuoret, osallisuus, dokumentointi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

PÖYHÖNEN, MAIJA: Young People's Voices in Social Care Assessment Documents

Master's Thesis

Tampere University

Social work

Supervisor: Kirsi Juhila

August 2019

This master's thesis examines how young people's, aged 12 to 17, voices are presented in social care assessment documents. Social care assessment begins with a child welfare notification and it lasts three months. During the assessment, social workers and social advisors from family services appraise the support needs of the child and the family. The study links to the discussion of children and young people's participation and it is also a study about social work documentation.

The theoretical context of the study consists of Roger Hart's and Harry Shier's ladder models of participation and of the concept of polyphony by Mikhail Bakhtin. The study has been conducted by analyzing 30 assessment documents of 12 – 17-year-old young people in one middle-sized Finnish municipality. The study is a qualitative analysis and the data has been analyzed using discourse analysis.

Young people's voices are heard within four different discourses. In the discourse of worry young people take part in defining the worry or lack thereof. In the discourse of getting by young people construct the lack of difficulties or getting used to them. The declarative discourse is about constructing facts to support decision-making, not giving opinions. In the discourse about young people as doers, young people sound multi-layered and active subjects affecting their own lives.

Young people's voices are audible in diverse and distinct styles in the study. On the other hand, a minority of young people have produced "I don't know"-speech, or they have not taken part in meetings. The study also echoes a finding from previous research in which the voices of social workers' own voices disappear behind other voices.

The participation of young people is constructed through three dimensions which have been constructed from the ladder models of participation. The dimensions are 1) influencing attendance, 2) possibility to express opinions and 3) taking part in decision-making. The dimensions do not appear in a hierarchical order and they may appear together or separately. The participation of young people is achieved in almost every text through at least one of the dimensions, but all three are visible in only a few texts. The study concludes social workers could support young people even more to take part in working with social services.

Key words: social work, child protective services, young people, participation, documentation

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

Sisällys

1 JOHDANTO	1
2 OSALLISUUS	4
2.1 Osallisuuden määritelmiä	4
2.2 Lasten ja nuorten osallisuus sosiaalipalveluissa	8
3 DOKUMENTOINTI SOSIAALITYÖSSÄ.....	15
4 MONIÄÄNISYYS.....	21
5 TUTKIMUSASETELMA	26
5.1 Tutkimuskysymys	26
5.2 Tutkimusaineiston keruu ja kuvaus	27
5.3 Diskurssianalyysi aineiston analyysimenetelmänä	30
5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	33
6 NUORTEN ÄÄNET DOKUMENTEISSA	37
6.1 Toteava diskurssi.....	37
6.2 Huolen diskurssi.....	43
6.3 Pärjäämisen diskurssi	48
6.4 Nuorten toimijuuden diskurssi	53
7 NUORTEN OSALLISUUDEN ULOTTUVUUDET	59
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	66
Lähdeluettelo	70

Liite 1. Palvelutarpeen arvioinnin otsikkopohja

Luettelo kuvioista ja taulukoista

Kuvio 1. R. Hartin (1997) osallisuuden portaat	6
Kuvio 2. H. Shierin (2001) osallisuuden portaat	7
Kuvio 3. Aineiston ikäjakauma	28
Taulukko 1. Tapaamiset ja yhteydenotot	29
Taulukko 2. Arviointien perusteella aloitetut asiakkuudet	30
Kuvio 4. Osallisuuden ulottuvuudet	60

1 JOHDANTO

Tämä on laadullinen pro gradu -tutkielma 12–17-vuotiaiden nuorten osallisuuden ilmenemisestä sosiaalihuollon asiakasasiakirjoissa. Tutkielmassa osallisuus kytkeytyy nuorten äänien kuulumiseen muiden äänien ohella sosiaalityön teksteissä. Tutkielma on yhtäältä kiinnostunut nuorten osallisuuden toteutumisesta ja toisaalta sosiaalityön dokumentoinnin tavoista.

Dokumentointi on tärkeä, mutta usein aliarvostettu osa sosiaalityötä, johon ei koeta olevan riittävästi aikaa ja jonka myös usein koetaan vievän aikaa pois asiakastyöstä (Heino & Hyry & Ikäheimo & Kuronen & Rajala 2016, 98–99; Taylor 2008, 28). Laadukas ja asianmukainen dokumentointi on kuitenkin tärkeää työn läpinäkyvyyden ja asiakkaan oikeusturvan kannalta, sekä vaihtuvien työntekijöiden ja moninaisten yhteistyötahojen työskentelyn tueksi. Dokumentoinnin tärkeyttä ajatellessa onkin erikoista, kuinka vähän sitä opiskellaan systemaattisesti. Omalla ammatillisella urallani dokumentoinnin opiskelu on tapahtunut pääasiassa omaksumalla organisaatioiden kirjaamiskulttuurin osia.

Sosiaalityön dokumentit eivät ole ainoastaan tiedon välittämisen väline, vaan ne myös rakentavat sosiaalityön institutionaalista todellisuutta. Dokumentit rakentavat kuvaa asiakastyöstä ja asiakkaista niin työntekijöille kuin asiakkaille itselleen. (esim. Parton 2008; Taylor 2008; Kääriäinen 2003.) Tutkijan asemassa on mielekästä voida pysähtyä tutkimaan, millaista todellisuutta asiakasasiakirjoissa luodaan. Dokumentteja tutkimalla dokumentoinnin käytäntöjä ja sisältöjä on mahdollista kehittää. Tutkimuksella on mahdollista tuoda esiin merkityksiä ja käytäntöjä, joita arkisessa asiakastyössä ei tulisi muuten havainneeksi. Tutkimuksen tekeminen tukee siis työuraansa aloittelevaa sosiaalityöntekijää itseään kehittymään ammatillisten tekstien kirjoittajana. Dokumentointi tulee mitä todennäköisimmin olemaan keskeisimpiä asioita sosiaalityöntekijän urallani, minkä vuoksi siihen on hyvä opintojen loppusuoralla pysähtyä edes yhden pro gradu -tutkielman verran.

Sosiaalityön asiakirjatutkimusta on jaoteltu pääpiirteittäin kolmeen luokkaan sen mukaan, mistä näkökulmasta tekstejä lähestytään. Asiakirjoja voidaan tutkia niiden tuottamisen tai käytön näkökulmasta tai asiakirjojen tekstien merkitysten näkökulmasta. (Günther 2015, 41.) Oma tutkielmani osuu viimeiseen luokkaan. Aineistonani toimivat valmiit dokumentit, joita analysoin yksinäni tutkijan positiosta, enkä esimerkiksi haastattele dokumenttien lukemisen ohella sosiaalityöntekijöitä heidän ajatuksistaan tekstien merkityksestä tai kirjoittamisen reunaehdoista.

Sosiaalityössä tuotettavia asiakasasiakirjoja ei ole luotu ensisijaisesti tutkimusaineistoksi, joten niiden tutkiminen on lähtökohtaisesti erilaista kuin esimerkiksi kysely- tai haastatteluvastausten tutkiminen. Asiakasasiakirjojen käyttöä tietolähteenä onkin myös kritisoitu, sillä ne voivat välittää vain rajatun määrän tietoa asiakastyöstä, eikä tekstejä tutkimalla voida tuottaa paljoakaan tietoa käytännön sosiaalityöstä (Kääriäinen 2006, 47–48). Tekstien tietynlaisen rajallisuuden vuoksi kysymyksenasettelu on tärkeää tekstejä tutkittaessa, jotta tutkimusaineistosta etsitään vastauksia vain aineiston kannalta mahdollisiin kysymyksiin. Dokumentteja ei voi pitää irrallisena osana asiakastyön kokonaisuudesta tai tutkimuksen tavoittamattomissa.

Tutkimuskysymys alkoi hahmottua graduseminaarissa pohdinnasta, kuka puhuu sosiaalityön dokumenteissa, ja miten eri äänien vuorovaikutus ilmenee sosiaalityön teksteissä. Tutkielma liittyy sekä sosiaalityön dokumenttien tutkimukseen että lasten ja nuorten osallisuutta käsittelevään tutkimukseen. Tutkimusraportin otsikko oli pitkälle kirjoittamisprosessiin *Nuorten ääni palvelutarpeen arvioinnin dokumenteissa*, jonka lopulta totesin harhaanjohtavaksi. Nuoret eivät ole yhteneväinen joukko, eivätkä he jaa yhteistä ääntä, joten tutkimusraportin nimenmuutos tuntui lopulta tärkeältä.

Tutkielman aineistona toimivat sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkuuden palvelutarpeen arvioinnin dokumentit. Palvelutarpeen arviointi tehdään lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisen, asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä tehdyn yhteydenoton myötä 90 vuorokauden kuluessa vireille tulosta. Arvioinnin aikana sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja arvioivat tyypillisesti työparina perheen kanssa perheen tuen tarvetta ja antavat palveluohjausta. Palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioidaan, onko perheellä tarvetta sosiaalihuoltolain mukaiselle tai lastensuojelun asiakkuudelle, tai voidaanko perhe ohjata esimerkiksi kolmannen sektorin palveluun tai erikoissairaanhoidon piiriin. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36§; Lastensuojelulaki 417/2007, 26§.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 36§) palvelutarpeen arviointi määritetään toteutettavaksi

”– yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. – Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.”

Asiakkaan – siis nuoren – kanssa yhteistyössä laadittavista dokumenteista tulisi kuulua myös nuoren oma ääni yhteistyön tuloksena.

Sosiaalityön dokumentoinnin ohella tämä on tutkimus nuorten osallisuudesta sosiaalipalveluissa. Osallisuuden toteutuminen on erilaista eri ikäisten lasten kanssa. Lapsen kasvaessa ja kehittyessä tarve suojella lasta osallisuuden kustannuksella vähenee ja hänen itsemääräämisoikeutensa merkitys kasvaa. Nuorten osallisuuden tutkiminen lapsiperhepalveluissa on kiinnostavaa, sillä aikuisuutta lähestyessä lasta ei ajatella tarvittavan enää suojella samalla tavoin osallistamisen kustannuksella. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 97–98.) Lasten ja nuorten osallisuuden tutkimus on lisääntynyt viime vuosikymmeninä, mutta aihe on edelleen tärkeä aikuisjohtoisten sosiaalipalveluiden kontekstissa. Osallisuudelle ei ole määritetty alaikäraja, mutta osallisuuden toteutumisen tukemisessa on huomioitava lapsen ikä ja kehitystaso. (Esim. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; Talentia 2013, 14.)

Tutkimusraportin alussa esittelen tutkielman viitekehyksen, aloittaen osallisuuden käsitteestä ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden kuvauksesta. Tämän jälkeen kuvaan sosiaalityön dokumentointia ja analyysiä ohjaavaa moniäänisyyden käsitettä. Tutkielman käytännön toteutusta ja aineistoa kuvaan luvussa viisi. Kuudes luku on analyysiluku, jossa esittelen neljä aineistosta noussutta diskurssia. Seitsemännessä luvussa peilaan analyysivaiheen havaintoja osallisuusmalleihin ja viimeisessä luvussa vedän yhteen tutkimusprosessin aikana heränneitä ajatuksia.

2 OSALLISUUS

2.1 Osallisuuden määritelmiä

Perusta lasten ja nuorten osallisuuden mahdollistamiselle ja tukemiselle on YK:n Lapsen oikeuksien sopimuksessa, joka velvoittaa muun muassa syrjimättömyyteen (artikla 2), lapsen edun huomioimiseen (artikla 3) sekä lapsen näkemyksen kunnioittamiseen ikätasoisesti (artikla 12). Sopimus velvoittaa sekä auttamaan lapsia tulemaan aktiivisiksi ja itsenäisiksi kansalaisiksi että suojaamaan lapsia kehitykselle ja hyvinvoinnille haitallisilta asioilta (artikla 17).

Osallisuuden käsite on sekä käytännössä että teoriassa monitulkintainen ja määriteltävissä lukuisilla tavoilla, sillä se liittyy niin arkielämään kuin eri tieteenalojen käsitteistöön. Kielitoimiston sanakirjan määritelmän mukaan osallisuuden käsite liittyy ”ihmisten mahdollisuuteen osallistua elinympäristönsä kehittämiseen, yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ynnä muuhun” (Kielitoimiston sanakirja). Osallisuutta voidaan pitää esimerkiksi prosessina, jossa ihmiset vaikuttavat tai ovat mukana vaikuttamassa heitä koskeviin päätöksiin tai johonkin kuulumisen tunteena. Osallisuutta on myös mahdollisuus saada tietoa ja mahdollisuus olla mukana tai kieltäytyä ottamasta osaa. Osallisuuteen liittyy olennaisesti myös tunne johonkin kuulumisesta ja mukana olemisesta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 25; Törrönen 2016, 50; Pajulammi 2014, 6; Thomas 2007, 199.)

Lasten ja nuorten ikä- ja kehitystasoisien osallistumisen vaatimus pohjautuu kehityspsykologiseen tietoon, mutta ikätasoisuus on myös sosiaalisesti ja kulttuurisesti määrittävää eikä tarkoita kaikkien lasten ja nuorten kohdalla samanlaista kohtelua samassa iässä. (esim. Taylor 2004, 229–230.) Lainsäädäntö perustuslaista (731/1999, 6§) lähtien velvoittaa kohtelevaan lapsia ”tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti”. Ikätasoisuuden käsitettä ei lainsäädännössä kuitenkaan määritellä tarkemmin, vaikka se on lasten osallistumiseen liittyen tärkeimpiä toistuvia teemoja. Se, kuinka ikätasoisuus kulloinkin ymmärretään, vaihtelee suuresti kulttuureittain tai ajassa. Ristiriitaisesti suhtaudutaan esimerkiksi lasten itsenäiseen kulkemiseen ulkona, uskonnollisen vakaumuksen valitsemiseen tai työssäkäyntiin. (esim. Lansdown 1997, 22.)

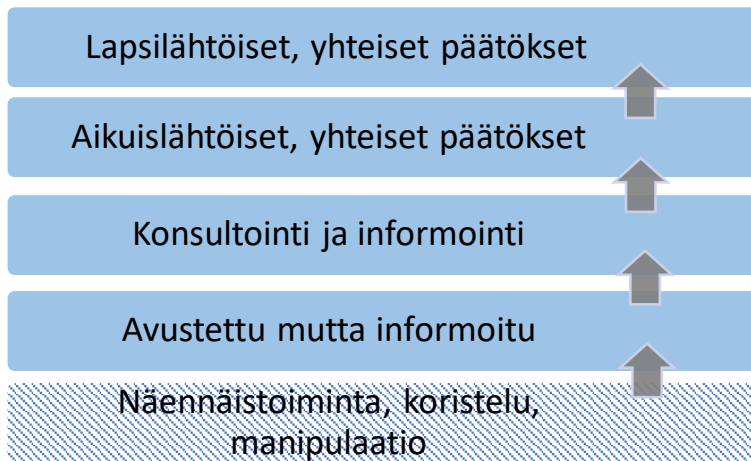
Tässä tutkielmassa hyödynnän nuorten osallisuuden hahmottamisen apuvälineenä osallisuuden tikapuumalleja (Arnstein 1969; Hart 1997; Shier 2001). Tikapuumallit esittävät osallisuuden

asteittain lisääntyvänä jatkumona. Tikapuumallit ovat raakoja yksinkertaistuksia monimutkaisesta osallisuuden ilmiöstä, mutta mallien avulla osallisuuden käsitteen yksityiskohtaisempi analysoiminen ja eri ulottuvuuksien tunnistaminen on helpompaa.

Osallisuuden tikapuumallien alkulähteille etsiytyminen johdatti tutkija Sherry Arnsteinin (1969) tikapuumallin äärelle. Arnstein on ensimmäisenä luonnostellut osallisuuden tikapuumallia, jossa ylimmällä tasolla valta ja osallisuudesta syntyvät vaikutusmahdollisuudet jakautuvat tasaisesti ihmisten välillä. Osallisuuden tikapuomalleissa on lasten ja nuorten kohdalla kuitenkin otettava huomioon, että korkeimmallakaan portaalla ehdotonta päätäntävaltaa ja -vastuuta ei ole aiheellista tavoitella. Esimerkiksi Lastensuojelun käsikirjan (THL 2019) osallisuuden portaikossa korkeimmaksi osallisuuden asteeksi nimetään mahdollisuus itsenäisten päätösten tekemiseen, mikä ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista tai mahdollista sosiaalihuollon asiakkuuksissa, joissa vastuu päätöksenteosta on viranomaisella (Lastensuojelulaki 417/2007, 13§).

Lasten osallisuutta kuvaavia malleja on kehitelty Arnsteinin mallin pohjalta. Roger Hart on kehitellyt Arnsteinin aikuisten osallisuutta kuvaavaa mallia edelleen teoriaksi lasten yhteiskunnallisesta ja yhteisöllisestä osallisuudesta. Myös Hart kuvaa osallisuutta tikapuumallina, joka jakaa osallisuuden kolmeen ei-osallisuuden tasoon ja viiteen aidon osallisuuden tasoon. (Hart 1997.) Ei-osallisuuden tasojen kuvauksen erityinen hyöty on siinä, että niiden tunnistaminen auttaa muuttamaan toimintatapoja paremmin lapsia osallistavaksi (Shier 2001, 110).

Ei-osallisuuden tasoja ovat manipulaatio (*manipulation*), koristelu (*decoration*) ja näennäistoiminta (*tokenism*). Hartin mukaan alimmissa kolmessa tasossa aikuiset käyttävät lapsia omien intressiensä ajamiseen. Manipulaation tasolla aikuiset tietoisesti käyttävät lasten ääntä omien asioidensa ilmaisemiseen esimerkiksi irrottamalla sanomisia kontekstistaan tai muutoin ohjaamalla lapsia esittämään tai tukemaan aikuislähtöisiä mielipiteitä. Toiseksi alimmalla tasolla lapsia käytetään somisteena omissa kampanjoissa, mutta alimmasta tasosta poiketen tässä ei yritetä luoda kuvaa siitä, että lapset olisivat muuta kuin somiste. (Hart 1997, 40–45.) Lähimpänä aitoa osallisuutta oleva näennäistoiminnan taso on Hartin mukaan yleinen lasten osallisuuteen pyrittäessä. Lapsia otetaan tällä tasolla mukaan, mutta sitä ei tehdä lapsilähtöisesti ja mukaan ottamisesta huolimatta tasolta puuttuvat lasten mahdollisuudet vaikuttaa siihen, millä tavoin he osallistuvat. Esimerkki näennäistoiminnasta on esimerkiksi niin sanotun ”kiintiölapsen” tuominen muodon vuoksi muuten aikuisjohtoiseen paneelikeskusteluun edustamaan koko lasten viiteryhmiä. (Hart 1997, 41–42.)



Kuvio 1. R. Hartin (1997) osallisuuden portaat

Aitoja osallisuuden tasoja Hartin mallissa on 5. Näistä alin on *assigned but informed*, autettu mutta informoitu. Toiminta on aikuislähtöistä, mutta lapsia autetaan toimimaan ja heille annetaan tietoa toiminnan tueksi. Seuraavalla tasolla lapsia konsultoidaan ja informoidaan (*consulted and informed*), siis lapsilta kysytään näkemyksiä toteutuksesta, vaikka toiminta säilyy yhä aikuislähtöisenä. Mallin kuudes taso ja kolmas aidon osallisuuden taso on aikuislähtöisyys, jossa päätökset kuitenkin tehdään yhdessä lasten kanssa. (Hart 1997, 43–45.)

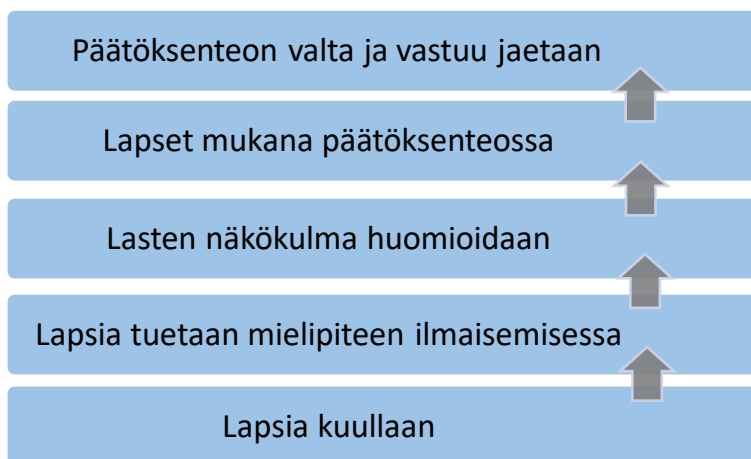
Hartin mallin kaksi ylintä tasoa kuvaavat lapsista lähtöisin olevaa toimintaa, jossa päätösvalta on jaettu aikuisten ja lasten välillä. Näiden tasojen mukaisen osallisuuden toteutuminen vaatii aikuisilta tarkkuutta huomata lasten aloitteet ja antaa tilaa niiden toteuttamiselle. Lapsilta tämä puolestaan vaatii rohkeutta luottaa aikuisiin ja siihen, että heiltä saa tukea toimintaan. Hartin mukaan lapset aloittavat toisinaan projekteja aikuisilta salassa, kun eivät luota siihen, että aikuiset antaisivat lapsille riittävästi tilaa toimia. Hartin mukaan lapset joutuvat väistämättä jakamaan valtaa aikuiskeskeisten rakenteiden kanssa ja siksi aikuiset toimivat lasten kanssa yhdessä myös silloin, kun kyse on lasten korkeimmasta osallisuudesta. (1997, 43–45.) Hartin malli liittyy sosiaalihuollon toimintaympäristöä enemmän lasten yhteiskunnalliseen ja yhteisölliseen vaikuttamiseen, eikä mallissa erityisesti oteta kantaa lasten suojelun tarpeeseen. Hartin mallissa vallan epätasainen jakautuminen yhteiskunnassa ei liity lasten suojelun tarpeeseen, vaan yhteiskunnan oletusarvoiseen aikuisjohtaisuuteen, johon lapset tulevat luontaisesti asettuneiksi ja asetetuiksi.

Hartin (emt., 46) mukaan lasten osallisuutta tukevat selkeät ja pysyvät rakenteet, kuten säännöllisesti tapaavat ryhmät. Lasten osallisuus tarvitsee toteutuakseen aikuisia, sillä yhteiskunta ylipäänsä on rakentunut aikuisjohtoisesti. Aikuisten tehtävä on paitsi tukea lasten aloitteita esimerkiksi sopimuksia

allekirjoittamalla, myös pitää huoli siitä, että lapset tietävät ja ymmärtävät riittävästi esimerkiksi suunnittelemansa projektin rajoituksista ja merkityksestä.

Harry Shierin (2001) lasten osallisuuden malli pohjautuu sekä Hartin teoriaan että YK:n lasten oikeuksien sopimukseen. Shierin mallia osallisuudesta ei ole tarkoitettu korvaamaan Hartin mallia, vaan toimimaan ammattilaisten uutena työvälineenä lasten osallisuutta tavoiteltaessa. Osallisuuden viiden tason lisäksi Shier kuvaa kunkin tason toteutumista eri edellytysten ja velvoitteiden avulla. Erona Hartin malliin nähden Shier ei myöskään ota kantaa ei-osallisuuden tasoihin. (Shier 2001, 109–110).

Shierin mukaan osallisuus muodostuu viidestä tasosta, jotka ovat (1) kuulluksi tuleminen, (2) mielipiteen ilmaisun tukeminen, (3) näkökulman huomioiminen, (4) mukana oleminen päätöksentekoprosesseissa ja (5) jaettu vastuu ja valta päätöksenteossa. Shierin tasoja olen havainnollistanut kuvioon 2. Osallisuuden toteutumiseen näillä tasoilla vaikuttaa Shierin mukaan ihmisten ja organisaatioiden toiminnan tilat (*openings*), mahdollisuudet (*opportunities*) sekä velvoitteet (*obligations*) (emt., 110). Tilat tarkoittavat työntekijöiden valmiutta toimia tietyllä tavalla, mahdollisuudet tietyn toiminnan todellista toteutumismahdollisuutta ja velvoitteet organisaation tasolla tunnustettua käytäntöä, jonka mukaan näin on toimittava. (emt, 110.)



Kuvio 2. H. Shierin (2001) osallisuuden portaat

Yhteistä Hartin ja Shierin malleissa on, että päätöksentekoon vaikuttaminen on osallisuuden asteikolla ylemmällä tasolla. Informoiduksi tuleminen on osa osallisuutta sekä Hartin (1997) että Shierin (2001) malleissa. Sekä Hartin että Shierin malleissa ylempiin osallisuuden tasoihin kuuluu olennaisesti hyvä ymmärrys siitä, mihin itse osallistuu ja minkä vuoksi. Lastensuojelun kontekstissa nämä tasot voivat olla myös lasten vanhemmille vaikeasti saavutettavia, sillä sosiaalihuollon viranomaistoiminta saattaa näyttäytyä epäselvänä kiireen ja vaihtuvien työntekijöiden vuoksi, minkä

lisäksi lastensuojeluun liittyy paljon ennakkoluuloja. Haasteista huolimatta myös sosiaali- ja terveysministeriö korostaa riittävän informoinnin tärkeyttä (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 98).

Osallisuuden toteutuminen selvärajaisten ja lineaaristen tasojen kautta on hyvin yksinkertaistettu näkemys, eikä mikään malli toteudu yhteiskunnassa puhtaasti sellaisenaan. Mallit eivät myöskään voi kuvata kaikkia ihmisiä kaikissa konteksteissa, vaan osallisuuteen liittyy tilanne- ja yksilökohtaisia eroja ja tämän vuoksi niitä ei voi sellaisenaan soveltaa esimerkiksi lasten ja nuorten velvoittavien sosiaalipalveluiden kontekstissa. (Arnstein 1969, 217–218; Dillon & Greenop & Hills 2016, 72, 75.) Toisaalta tikapuut kuvaavat hyvin osallisuuden prosessimaista luonnetta ja mallien avulla on mahdollista tunnistaa erilaisia osallisuuden toteutumisen tapoja (Franklin & Sloper 2005, 15). Tässä tutkielmassa tikapuumallit auttavat tutkijaa hahmottamaan ja jäsentämään teksteissä ilmenevää osallisuutta.

2.2 Lasten ja nuorten osallisuus sosiaalipalveluissa

Lasten¹ osallisuutta ja palvelujärjestelmien lapsilähtöisyyttä on pidetty tärkeänä ja tavoiteltu jo pitkään niin Suomessa kuin kansainvälisestikin (esim. Forsberg 2000, 10; Pösö 2012, 76; Gallagher & Smith & Hardy & Wilkinson 2012, 75; Dillon ym. 2016). Lasten aseman uudelleenmäärittely sekä lasten tuottaman tiedon ottaminen keskeiseksi kiinnostuksen kohteeksi sosiaalityössä ovat edelleen ajankohtaisia kysymyksiä sosiaalityössä. Lasten yksilöllistyminen ei ole vain sosiaalityön, vaan laajemman yhteiskunnallisen keskustelun prosessi. Lasten yksilöllistymisen edistämiseen ovat vaikuttaneet lapsuuden kehitysvaiheen erityisyyden keksiminen myöhäiskeskiajalla, 1800-luvulta alkaen lisääntynyt lapsiammattilaisten ja lapsitieteiden määrä, lasten oikeuksien institutionalisoituminen sekä yhteiskuntatieteellisen lapsuustutkimuksen kehittyminen. (Forsberg & Ritala-Koskinen & Törrönen 2006, 6.)

Lasten osallisuudessa on yhä haasteita sosiaalitoimen konteksteissa, mutta suunta on jo jonkin aikaa ollut parempaan päin. Lasten osallisuuden toteutumiseen liittyy kuitenkin yhä haasteita, jotka liittyvät lasten erityiseen kehitysvaiheeseen, aikuislähtöisiin palvelujärjestelmän rakenteisiin ja lasten ja

¹ Sekä aiemmassa aiheeseen liittyvässä tutkimuksessa että lainsäädännössä lapsen ja nuoren käsitteiden välinen rajanveto vaihtelee viitekehyksittäin ja siksi olen tässä luvussa päättänyt käyttämään lapsen ja nuoren käsitteitä synonyymeinä tarkoittamaan kaikkia alle 18-vuotiaita.

aikuisten välisiin valta-asetelmiin. Lisäksi lasten kohtaamista sosiaalityössä rajaavat, mutta myös mahdollistavat institutionaaliset reunaehdot ja se, kuinka aikuiset ja lapset itse asettavat itsensä ja tulevat asetetuiksi institutionaaliin vuorovaikutuskäytäntöihin. (Eskonen & Korpinen & Raitakari 2006, 22, 42; Pajulammi 2014, 6; Thomas & O’Kane 2000, 821.) Lasten edusta ja osallistumisesta puhuttaessa on myös nähty joskus käyvän niin, että vanhempien osallisuus lisääntyy lasten itsensä jäädessä edelleen taka-alalle (Scutt 1997, 232).

Tarja Heino ja kollegat (2016) ovat tutkineet lastensuojelun prosesseja keräämällä lasten asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä kyselyiden avulla tietoa lasten asiakasprosesseista. Kyselyihin on pyydetty vastaamaan niiden lasten osalta, joiden asiakkuudessa sijaishuoltoon siirtyminen on ollut jollain tavalla ajankohtainen tutkimuksen ajankohtana. Puolet sosiaalityöntekijöiden kyseiseen tutkimukseen tuottamista kyselyvastauksista on koskenut 13–17-vuotiaita nuoria. Sosiaalityöntekijöiden mukaan kaikkiaan 33% lapsista on osallistunut ja ollut halukkaita osallistumaan asioidensa käsittelyyn ja tukitoimien harkintaan. 35%:lla on ollut luottamus asioidensa oikeudenmukaiseen käsittelyyn, ja yli puolet (54%) on sosiaalityöntekijän mukaan tulleet asiassa hyvin kuulluksi ja vaikuttaneet ratkaisuun. (Heino ym. 2016, 95.)

Lasten omia kokemuksia osallisuudestaan lastensuojelun prosesseissa on tutkittu vain vähän, ja tutkimusten perusteella lasten kokemukset osallisuudestaan vaihtelevat. Toisaalta lapsilla on paljon ulkopuoliseksi jäämisen kokemuksia, toisaalta kokemus osallisuudesta saattaa myös vaihdella prosessin aikana tai työntekijöiden vaihtuessa. Lapsilla on myös yksilöllisiä näkemyksiä siitä, mikä osallisuuden kokemusta edistäisi. Toisille on tärkeää saada osallistua heitä koskeviin neuvotteluihin aikuisten kanssa sen sijaan, että aikuiset puhuvat ”selän takana”, toiset lapset toivovat mielipiteensä selvittämistä muulla tavoin, kuin kasvokkaisuissa tapaamisissa. (Dillon ym. 2016, 78–80; Scutt 1997.) Suomalaisessa sosiaalityön lapsiasiakkaita tutkivassa empiirisessä tutkimuksessa on toistuvasti ilmennyt, että lapset ovat jääneet jokseenkin näkymättömiksi omissa asiakkuusprosesseissaan. Toisaalta lasten osallisuuden kohentumista on myös alkanut tapahtua ajan myötä. (Forsberg & Ritala-Koskinen & Törrönen 2006, 13.) Eräs haaste lasten omien kokemusten tutkimiseen on, että alaikäisten lasten vanhemmilta on saatava lupa lasten tutkimukseen osallistumiselle (Thomas & O’Kane 2000, 824).

Ikätasoisuuden käsitettä käytetään paljon lasten osallisuuteen liittyen. Ikätasoisuuden huomioimista edellytetään niin sosiaalihuoltolaissa (1301/2015, 5§, 32§) kuin lastensuojelulaissakin (417/2007, 4 a §), mutta ikätasoisuuden määrittelyä ei aiheen monimutkaisuuden ja yksilöllisyyden vuoksi ole voitu kirjoittaa enemmän auki lainsäädäntöön. Lapsuuteen, nuoruuteen ja ikätasoisuuteen liittyvät käsitykset ja määritelmät myös vaihtelevat ajassa ja paikassa. (Lansdown 1997, 22; Eskonen &

Korpinen & Raitakari 2006, 22, 42) Erityisesti nuoremmat lapset jäävät usein itseään koskevien asioiden käsittelyn ulkopuolelle (Healy & Darlington 2009, 422).

12-vuotiaalla on puhevalta itseään koskevassa lastensuojeluasiassa (Lastensuojelulaki 417/2007, 21§), yleisesti lapsen oikeudellinen puhevalta alkaa 15-vuotiaana (Hallintolainkäyttölaki 586/1996, 18§). Puhevallalla tarkoitetaan lapsen oikeutta tulla päätöksenteossa kuulluksi, tehdä hakemuksia ja hakea viranomaispäätöksiin muutosta. Myös alle 12-vuotiaan lapsen mielipide on selvitettävä ikä- ja kehitystaso huomioiden (Lastensuojelulaki 417/2007, 5§, Sosiaalihuoltolaki 1301/2015, 32§).

Lasten osallisuuden toteutumisen edellytyksenä on myös Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan se, että lapsella on riittävästi ikätasoista tietoa asioista, joihin ottaa kantaa. Lapsen tulee myös ymmärtää osallistumisensa tarkoitus ja tapaamisen merkitys. Lisäksi työntekijöiden on myös varmistuttava siitä, että riittävän tiedon lisäksi lapsella on aidosti mahdollisuus puhua vapaasti. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 98.) Ikätasoisuuden kysymykseen liittyy olennaisesti ristiriita lapsen oikeuden osallistua ja oikeuden tulla suojelluksi välillä. Suojelun ja osallistumisen ristiriita voi sekä kohentaa lasten yhteiskunnallista asemaa, kun suojelua tarvitsevat lapset saavat apua ja tukea esimerkiksi erilaisten palveluiden kautta. Toisaalta suojeludiskurssi voi rajoittaa lasten mahdollisuuksia oman elämänsä ja yhteiskunnan toimijoina. (Pajulammi 2014, 8; Scutt 1997, 236; Lansdown 1997, 26; Forsberg & Ritala-Koskinen & Törrönen 2006, 15.)

Lasten ja nuorten osallisuudelle sosiaalipalveluissa on eri tyyppejä haasteita. Ensinnäkin haasteet voivat liittyä työntekijöihin. Työntekijälähtöinen haaste on esimerkiksi työntekijän arvio siitä, että lapsen osallistuminen ei ole tarpeellista tai se on lapsen edun vastaista. Työntekijät voivat myös olla epävarmoja kuulemaan lasta, jos he eivät hallitse – tai koe hallitsevansa – lasten kanssa työskentelyyn sopivia työmenetelmiä. (Thomas & O’Kane 2000, 831; Vis & Holtan & Thomas 2012, ref. Dillon ym. 2016, 78.) Työntekijöiden kouluttaminen ja asiantuntijuuden vahvistaminen lasten kohtaamisen kontekstissa voi edesauttaa lasten osallisuutta (Forsberg & Ritala-Koskinen & Törrönen 2006, 18).

Lasten osallisuuteen liittyy myös organisatorisia haasteita, kuten työntekijöiden vaihtuvuus ja kiire. Molemmat hankaloittavat luottamuksellisen työskentelysuhteen syntymistä lapsen ja työntekijän välille. Lapset eivät myöskään voi helposti olla yhteydessä lastensuojelun palveluihin, sillä toimistot sijaitsevat kaukana lasten omista elinpiireistä eivätkä yhteystiedot ole helposti löydettävissä lasten käyttämissä medioissa. Lapsille ei myöskään välttämättä anneta sosiaalityöntekijöiden yhteystietoja, vaan ne saatetaan antaa vain vanhemmille. Lapsille tulisi kuitenkin tarjota tilaisuuksia jutella sosiaalityöntekijän kanssa kahden, sillä silloin lapsilla on mahdollisuus tuottaa sosiaalityön tueksi

tietoa, jota eivät halua vanhempien tietoon. (Seim & Slettebø 2017, 887–889; Thomas & O’Kane 2000, 831; Eskonen & Korpinen & Raitakari 2006, 40–41; Dillon ym. 2016, 78–80.)

Haasteena lasten osallisuudelle ovat myös olemassa olevat, joskin usein piiloon jäävät valta-asetelmat lapsen ja aikuisen välillä sen lisäksi, että kyseessä on työntekijän ja asiakkaan välinen valtasuhde. Näitä valtasuhteita kuitenkin myös ilmennetään konkreettisesti, esimerkiksi tapaamisten fyysisillä puitteilla. (Hyvärinen & Pösö 2018, 17; Seim & Slettebø 2017, 889) Lasten nähdään olevan haavoittuvaisessa yhteiskunnallisessa asemassa aikuisiin nähden, mikä liittyy osin kehityopsykologiseen tietoon ja osin yhteiskunnan käytäntöihin, rakenteisiin ja asenteisiin (Pajulammi 2014, 13–14; Lansdown 1997, 22).

Toisaalta lapset voivat myös itse aktiivisesti kieltäytyä osallistumasta itseään koskeviin neuvotteluihin eri syistä. Lasten puhumattomuutta tai osallistumattomuutta tulkitaan eri tavoin ja niitä voidaan pitää esimerkiksi merkinä kyvyttömyydestä tai traumatisoitumisesta tai tiedon pidättäminen itsellä voi näyttäytyä vallankäytön välineenä (Eskonen & Korpinen & Raitakari 2006, 41). Aiemmissa tutkimuksissa lapset ovat kertoneet osallistumattomuutensa syiksi esimerkiksi pelon siitä, että joku kysyy kysymyksiä, joihin lapsi ei osaa tai halua vastata ja noloistumisen joutuessaan kuulemaan, mitä muut puhuvat itsestä. Lapsilla ja nuorilla voi myös olla – vanhempien tavoin – usein ennakkokäsityksiä lastensuojelusta, minkä vuoksi osallistuminen voi tuntua pelottavalta. Lapset voivat myös kieltäytyä osallistumasta työskentelyyn, joka on alkanut sosiaalitoimen ennalta-arvaamattomasta väliintulosta perheeseen ilman, että lapselle on selitetty riittävästi väliintulon syitä tai tarkoitusta. (Scutt 1997, 238–239; Höykinpuro & Sauramäki & Välimaa 2018, 122–123; Dillon ym. 2016, 75–76.) Lapset saattavat myös vierastaa aikuislähtöistä kuulluksi tulemistä sekä aikuisten luomia liian formaaleja neuvotteluilmapiiirejä. (Hill 2006, 77–78; Dillon ym. 2016, 78–80.)

Myös lasten tuottamaan tietoon sinänsä liittyy haasteita. Tämä liittyy paitsi aikuislähtöisen institutionaaliseen tulkintakehykseen, myös siihen, että vanhemmat voivat toimia tiedon portinvartijoina ja vaikuttaa suoraan tai välillisesti siihen, mitä tietoa lapsi voi tuottaa ja millä tavoin. Perheiden kanssa työskenneltäessä lasten ja vanhempien oikeudet voivat olla keskenään ristiriidassa. Työntekijöiden ja vanhempien välinen hyvä yhteistyö tukee myös lapsiasiakasta ja voi ehkäistä tai helpottaa lojaliteettiristiriidan tunteessa. (Hurtig 2006, 175–177.) Vuorovaikutukseen osallistuvaa lasta on osattava kuulla oikealla tavalla. Lasten tuottama tieto on myös usein vihjeluonteista ja sen ymmärtäminen vaatii työntekijältä erityistä kuulemisen taitoa. Lasten kieli voi olla myös muuta kuin puhetta, kuten piirtämistä ja leikkiä, joita työntekijän on kuultava tarkkaan ja tulkittava varoen. (Hyvärinen & Pösö 2018, 21; Pösö 2012, 86–87; Hurtig 2006, 172–174.) Lapset saattavat myös kertoa lastensuojelun työntekijöille asioita, jotka eivät vastaa työntekijän näkemystä totuudesta.

Lapset ovat luonnostaan lojaaleja vanhemmilleen ja tämä saattaa aiheuttaa sen, että lapset tietoisesti tai tiedostamattaan suojaavat vanhempiaan. Lapsi ei välttämättä tietoisesti valehtelee lainkaan, vaan lapsen subjektiivinen käsitys asioista voi aidosti olla viranomaisen ymmärtämän todellisuuden kanssa ristiriidassa. (Höykinpuro & Sauramäki & Välimaa 2018, 123.)

Lasten tuottamalle tiedolle on sosiaalityössä erilaisia käyttötarkoituksia ja keräämisen perusteita. Kolme pääasiallista perustetta lapsen kuulemiselle ovat juridis-muodollinen, arvioiva ja osallistava perustelu. Ensimmäinen perustelu pohjautuu lainsäädäntöön, joka esimerkiksi velvoittaa kuulemaan yli 12-vuotiaasta häntä itseään koskevassa asiassa, kuten huostaanottoa valmisteltaessa. Juridis-muodollisesta kuulemisesta on kyse myös silloin, kun lasta kuullaan rikosepäilyn yhteydessä todistajana tai uhrina. Lasten tieto arvioinnin perusteena liittyy hoidolliseen työskentelyyn, jossa lapsilähtöinen tieto tulee terapeutin työskentelyn apuvälineeksi. Osallistavassa tiedonkeruunorientaatiossa lapsi ei ainoastaan tuota tietoa työskentelyn välineeksi, vaan on itse olennainen osa työskentelyä. Osallistamisen orientaatioon liittyy läpinäkyvyys ja se, että lapselle kerrotaan hänen ymmärtämällään tavalla työskentelyn tavoitteita. Yhteistä kaikille kolmelle tiedonkeruun orientaatiolle on, että aikuiset ovat kiinnostuneita lapsen ajatuksista ja niiden lapsilähtöisistä perusteluista. (Hurtig 2006, 179–183.)

Myös institutionaaliset ja ammatilliset tulkintakehykset vaikuttavat lasten tuottaman tiedon kuulemiseen ja ymmärtämiseen. Lapsen tieto voidaan esimerkiksi tulkita lojaalisuus-kehyksen kautta, jolloin oletetaan, että lapsi ei mielellään kerro perheeseen liittyvistä huolista, vaan pyrkii olemaan lojaali vanhemmilleen. Tämä kehys voi estää työntekijöitä tunnistamasta niitä lapsia, jotka ovat valmiita kertomaan asioistaan avoimesti, ja saada työntekijöistä turhankin varovaisia tavoittelemaan lasten tarjoamaa tietoa. (Hurtig 2006, 169–172.)

Lapsi voidaan asettaa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa asianosaisen, kasvatettavan tai autettavan asemaan, mikä vaikuttaa tapaan ottaa lapsen tuottamaa tietoa vastaan. Tieto voi olla päätöksentekoa pohjustavaa faktatietoa ja tilanteen selvittelyä, perheen elämänhallinnan tukemisen keinojen arviointia tai lapsen mielipiteen ja kuulumisten kartoittamista. Lapsen tuottama tieto saa eri institutionaalisissa konteksteissa erilaisia merkityksiä ja tarkoituksia ja eri kontekstit myös vaikuttavat siihen, miten ja mistä aiheista lapset kertovat. (Eskonen & Korpinen & Raitakari 2006, 26–42; Hyvärinen & Pösö 2018.)

Pelkästään lapsen fyysinen läsnäolo ja lapselle esitetyt kysymykset eivät ole sellaisinaan hyvän osallisuuden osoituksia, vaan lapsella on myös oltava tieto siitä, minkä vuoksi hänet on kutsuttu paikalle ja miksi häntä halutaan kuulla. Lapsella tulisi myös olla tieto, minkä vuoksi hänen toiveitaan

ei ole tai ei ole ollut mahdollista toteuttaa päätöksenteossa. (Pajulammi 2014, 143; Dillon ym. 2016, 71.) Toisaalta on myös esitetty, että jos lapsen mielipidettä ei ole tarkoituksenmukaista tai mahdollista huomioida päätöksenteossa, ei lasta välttämättä ole hyvä kuulla ollenkaan etukäteen, vaan saattaa olla parempi keskustella tehdystä päätöksestä lapsen kanssa jälkikäteen ja perustella lapselle ikätasoisesti, minkä vuoksi työntekijä on päätenyt tiettyyn ratkaisuun (Healy & Darlington 2009, 427–428).

Kuulluksi tulemisen kokemusta voi edesauttaa työntekijöiden toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys, jolloin toiminnan perustelut ja institutionaaliset rajoitukset tulevat esiin. Avoimuus yksittäisten tapaamisten ja asiakkuusprosessin kokonaisuuden tarkoituksesta edesauttaa hyvää ja luottamuksellista asiakassuhdetta. (Healy & Darlington 2009; Höykinpuro & Sauramäki & Välimaa 2018, 122–123.) Hyvä suhde omaan työntekijään helpottaa lasten omaa jännitystä, joka osallistumiseen voi liittyä. Lapsille osallistuminen heitä koskeviin aikuisjohtoisin neuvotteluihin on ymmärrettävästi jännittävää, ja osallistumisen kynnys voi laskea, jos lapsi tietää, että voi näiden aikuisten kuullen kertoa mielipiteensä ja aikuiset ovat kiinnostuneita hänen ajatuksistaan. (Cossar & Brandon & Jordan 2014; Seim & Slettebø 2017; Scutt 1997.)

Luottamuksen tärkeys lasten kanssa työskennellessä korostuu tutkimuksissa ja työntekijöiden vaihtuvuus ja toistuvasti uuden työskentelysuhteen luominen turhauttaa myös lapsia (esim. Dillon ym. 2016, 80–81). Lapsi saattaa kieltäytyä osallistumasta työskentelyyn, jos ei voi luottaa, että työntekijä on oikeudenmukainen tai ottaa lapsen kertomaa tosissaan. Ajan merkitys luottamussuhteen rakentumisessa tunnustetaan, mutta työhön liittyvä kiire kannustaa tehokkaisiin asiakasprosesseihin, joissa luottamuksella ei ole aikaa rakentua (Healy & Darlington 2009, 427).

Lasten kuulemiselle tulee mahdollistaa erilaisia, lapsilähtöisesti mukautettavia tiloja ja asetelmia. Osalle lapsista voi olla helpompaa puhua työntekijän kanssa kahden, toiset kokevat isommissa ryhmissä puhumisen luontevammaksi (Hill 2006, 74). Lapsen tiedon tuominen tapaamisen keskiöön voi helpottua esimerkiksi tukihenkilöä käyttämällä. Lapsen voi olla vaikea sanoittaa ajatuksiaan ja huoliaan lähipiiriinsä liittyen tai läheisten kuullessa ja luottamuksellisen suhteen lapsen kanssa saavuttanut tukihenkilö voi helpottaa lapsen ajatusten esiin tuomista. Tukihenkilö myös edustaa lasta neuvottelussa, jos lapsi kokee osallistumisen liian vaikeaksi. (Höykinpuro & Sauramäki & Välimaa 2018 118; Scutt 1997.) Lapselle tulee myös tarjota mahdollisuus tavata työntekijää sekä vanhemman kanssa että ilman vanhempaa, sillä lapsen saattaa olla mahdoton kertoa mieltään painavista asioista, jos mieltä painava asia liittyy vanhempaan, tai toisaalta jos lapsella ei ole tuttua aikuista tukena (Seim & Slettebø 2017, 888).

Tapaamisen fyysiset puitteet vaikuttavat siihen, millainen ilmapiiri muodostuu, mutta toisaalta samat tilat voivat vaikuttaa kohtaamisiin eri tavoin. Esimerkiksi koulussa tapaaminen voi olla lapsen kannalta stressittömämpi vaihtoehto kuin vieraassa sosiaalitoimistossa, kun paikka on tuttu ja lähellä lapsen arkea; toisaalta kesken koulupäivän voi olla vaikea irrottautua koulun paineista tai ajatuksesta siitä, että kaverit ovat välitunnilla viettämässä yhteistä aikaa. Yhtä lailla koti on tapaamispaikkana kaksijakoinen: toisaalta ympäristö on tuttu, toisaalta kotona ei välttämättä voi olla perheenjäseniltä piilossa, jos tapaamisen aikana on vaikka itkenyt. (Seim & Slettebø 2017, 889–890; Höykinpuro & Sauramäki & Välimaa 2018, 117–122.)

Lasten osallisuuden toteutuminen vahvistaa lasten asemaa aikuisjohtoisessa yhteiskunnassa. Lasten osallisuuden toteuttaminen on myös aikuisten velvollisuus suhteessa lasten oikeuksien toteutumiseen. Lasten osallisuus myös turvaa lasta itseään, kun hänellä on mahdollisuus olla muuttamassa ja kehittämässä omia olosuhteitaan. Osallisuus ylläpitää lasten oikeuksia ja keskustelua niistä, parantaa päätöksentekoa ja edistää demokratiaa ja vahvistaa lasten yhteiskunnallista ja henkilökohtaista toimijuutta. (Pajulammi 2014, 146–147; Seim & Slettebø 2017, 883–884.)

Luvun lopuksi on vielä todettava, että lapset ja nuoret eivät ole yksiääninen ryhmä, joka kategorisesti eroaisi muista ikäryhmistä ja joka ei sisältäisi myös itsessään toisistaan erillisiä ryhmiä (Hyvärinen & Pösö 2018, 17). Lasten osallisuuden toteutumiseen ei siis ole vain yksittäistä, kaikissa tilanteissa vaikuttavaa haastetta, eikä sitä myöskään voida samanlaisilla ratkaisuilla tukea kaikissa tilanteissa. Lapset ja nuoret tulee kuitenkin ottaa sosiaalipalveluissa huomioon oman elämänsä asiantuntijoina ja lasten tuottamalle tiedolle on annettava mahdollisuus tulla esiin ja tulla kuulluksi.

3 DOKUMENTOINTI SOSIAALITYÖSSÄ

Sosiaalityön dokumentointi ei ole mitä tahansa vapaata kirjoittamista, vaan monin tavoin säädeltyä viranomaistoimintaa. Sosiaalityön dokumentointia ohjaavat paitsi lainsäädäntö sekä hallinnolliset ja organisatoriset ohjeet, myös tietojärjestelmien valmiit tekstipohjat väliotsikkoineen ja mahdollisine merkkirajoituksineen. Dokumentointi on välttämätön osa sosiaalityötä ja se tukee ja mahdollistaa työn suunnittelua ja arviointia. (Juhila 2018, 52; Laaksonen ym. 2011, 11; Lastensuojelulaki 417/2007, 33§.) Tekstien on myös välitettävä riittävä kuvaus palvelujärjestelmästä ja tekstejä kirjoittaessa on huomioitava myös niiden tarkoitetut lukijat, kuten toiset ammattilaiset ja asiakkaat itse.

Dokumentit ovat sidoksissa niitä ympäröivään kulttuuriin ja tekstin tuottamista rajaaviin tekijöihin. Kirjoittaminen tapahtuu ajassa, paikassa ja tietyssä asiakasprosessin kohdassa ja kirjoittaja on samanaikaisesti läsnä useissa tekstiin vaikuttavissa konteksteissa. Kirjoittamisprosessiin vaikuttavat myös tiedon, tietämisen ja epävarmuuden merkitykset. (Kääriäinen 2003, 159; Günther 2015, 53, 64.) Sosiaalityön dokumentoinnilla on eri aikoina ollut erilaisia muotoja ja merkityksiä. Dokumentoinnin on nähty kehittyneen 1950-luvulle saakka vallinneesta esi-institutionaalisesta tyylistä 1980-luvulle asti tyypilliseksi byrokraattiseksi tyyliksi ja edelleen 1970-luvulta alkaen yleistyneeksi ammatilliseksi tyyliksi. (Lundström 1993, ref. Kääriäinen 2003, 21.) Edelleen vuosituhaten vaihteessa voimaan astuivat asiakkaiden oikeuksia vahvistavat lait sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), henkilötietolaki (523/1999) sekä laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999).

Tutkimuksessa tarkastelen rajattua kohtaa lapsiperheiden sosiaalipalveluiden järjestelmässä ja asiakkuusprosessissa, palvelutarpeen arvioinnin aikana kirjoitettuja dokumentteja. Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltolaissa säädetty palveluprosessin osa, jossa arvioidaan lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton perusteella lapsen ja perheen tuen tarve. Palvelutarpeen arviointi on toteutettava 90 päivän kuluessa vireille tulosta. Arvioinnin aikana perheeseen ollaan yhteydessä vähintään puhelimitse, mutta perhettä ja lasta tulee myös tavata tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan. Palvelutarpeen arviointi on tehtävä, jos se ei ole ilmeisen tarpeetonta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36§.) Tutkimuskaupungissa lastensuojelun tarve arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut on tarkoitettu kaikille alle 18-vuotiaiden lasten perheille. Palveluita säätelevät ennen kaikkea sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sekä lastensuojelulaki (417/2007). Palvelut

ja niiden toteuttaminen on järjestetty pääosin kunnittain, mutta valmistelussa olleen sosiaali- ja terveystalouden uudistushankkeen ja siihen liittyneen maakuntauudistuksen tavoitteena on ollut siirtää järjestämisvastuuta isommille hallinnollisille yksiköille, käytännössä maakunnille. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 14§) kuitenkin nimeää edelleen vuonna 2019 kunnat sosiaalihuollon palveluiden järjestämisvastuullisiksi.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden käsitteen alle kuuluvat muun muassa sosiaalihuoltolain määrittämät palvelut sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta, kasvatus- ja perheneuvonnasta, perhetyöstä, sosiaalipäivystyksestä, valvotuista tapaamisista ja kotipalvelusta. Palveluiden piiriin pääseminen voi tapahtua asiakkaan pyynnöstä, tai asiakas voidaan ohjata palveluiden piiriin esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon kautta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa toimitaan yhteistyössä asiakkaan kanssa, asiakkaan suostumuksella. Lastensuojelulain mukaiset palvelut ovat puolestaan velvoittavia, ja lastensuojelun asiakkuus on aloitettava, jos

”1) lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka

2) lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään; ja

3) lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.” (417/2007, 27§).

Tutkimuskaupungissa lapsia koskevasta palvelutarpeen arvioinneista vastaa pääasiassa sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden sosiaalityön palvelu, jota nimitän jatkossa tutkimuskaupungin tavan mukaan lapsiperheiden sosiaalityön sijaan **perhepalveluiksi**. Palvelutarpeen arviointiin osallistuvat sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat työparina ja päätökset arvioinnin jälkeisistä toimenpiteistä, kuten asiakkuuden jatkumisesta sosiaalihuoltolain mukaisena asiakkuutena, tekee sosiaalityöntekijä. Tutkimuskaupungissa lastensuojeluilmoitukset ja sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot otetaan pääasiassa vastaan sosiaalipäivystyksessä, josta ne välitetään käsiteltäväksi oikean alueen perhepalveluihin.

Maarit Laaksonen ja kollegat (2011) ovat sosiaalityön dokumentointia koskevassa raportissaan koostaneet yhteenvedon suomalaisen sosiaalityön dokumentoinnin historiasta aiempaan aiheesta kirjoitettuun kirjallisuuteen pohjaten. Suomessa sosiaalityön dokumentointi on noussut tarkasteluun ensimmäistä kertaa huoltolakien astuessa voimaan 1930-luvulla, jolloin sosiaalihuollon paikka juridis-hallinnollisena toimintana vakiintui. Tällöin dokumenteilla alkoi olla tärkeä merkitys sosiaalihuollon toiminnan laillisuuden ja oikeaoppisuuden valvonnassa. Ajan kuvaan kuului toteuttaa dokumentointi ennen muuta teknisesti oikein ja huolellisesti. (Emt. 8.)

1900-luvun alkupuolella sosiaalihuollolle tyypillinen kontrollihenkisyys alkoi 1960-luvulta alkaen saada osakseen voimakasta kritiikkiä. Kritiikin seurauksena sosiaalihuollon toimintaperiaatteita ja lainsäädäntöä uudistettiin seuraavina vuosikymmeninä, ja 1970 – 80 -luvuilla sosiaalihuollon uusiksi periaatteiksi nostettiin muun muassa valinnanvapaus, palveluhenkisyys, ennaltaehkäisy ja pyrkimys normaalisuuteen. Myös asiakkaiden oikeuteen saada tietoa itseään koskevien tietojen tallennuksesta ja käytöstä alettiin kiinnittää enemmän huomiota. (Emt., 9.)

Tietotekniikan käyttö on lisääntynyt sosiaalihuollon dokumentoinnin välineenä merkittävästi vasta 1990-luvulta lähtien. 1980-luvun puoliväliin saakka tietotekniikan käyttö rajautui laskutuksen ja tilastoinnin kaltaisiin työtehtäviin. Ensimmäiset laajat sosiaalihuollon tietojärjestelmät tulivat Suomessa käyttöön 1980-luvulla. Tietokoneiden käyttöönottoon liittyi olennaisesti odotuksia työn tehostumisesta ja paremmasta suunnittelusta ja päätöksenteosta, mutta toisaalta myös eettisistä kysymyksistä ja tietotekniikan rajoituksista käytyä keskustelua. (Laaksonen ym. 2011, 9–10.)

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki velvoittaa tekemään kirjaukset viipymättä (AsAkL 254/2015, 4§). Vertailun vuoksi terveydenhoidossa potilasasiakirjojen kirjaaminen on tehtävä viiden vuorokauden kuluessa potilaan asian käsittelystä potilaan kanssa (Potilasasiakirja-asetus 298/2009, 4§). Julkisuuslain (621/1999, 24§) mukaisesti sosiaalihuollon asiakasasiakirjat ovat salassa pidettäviä dokumentteja. Asiakkaalla on kuitenkin myös lain mukaan (12§) oikeus saada tieto itseään koskevista asiakirjoista, mikäli se ei vaaranna yleistä turvallisuutta tai lapsen etua. Asiakasasiakirjalaki (254/2015, 12§) ja asiakaslaki (812/2009, 11§) antavat lisäksi alaikäiselle oikeuden kieltää tietojensa luovuttamista huoltajalleen erittäin painavasta syystä ja jos luovuttamatta jättäminen ei ole lapsen edun vastaista.

Kansa-hanke on laajempaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukseen liittyvä sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke, jonka myötä dokumentointia pyritään edelleen kehittämään yhdenmukaisemmaksi ja tehokkaammaksi. Hankkeen yhteydessä on myös tarkoitus tuoda sosiaalihuollon asiakasasiakirjat asiakkaiden itsensä helposti luettaviksi sähköisiin palveluihin, mikä lisää asiakkaiden osallisuutta palveluprosesseissaan. Kattavat sähköiset järjestelmät myös lisäävät dokumenttien tietoturvaa, kun sähköisestä käsittelystä jää aina jälki, sekä toisaalta helpottavat tiedon välittämistä yhteistyötä tekevien palveluiden välillä. (Rötsä ym. 2016, 12–19.)

Dokumentoinnista on myös pyritty tekemään vuorovaikutuksellisempaa esimerkiksi ottamalla käytännöksi kirjata asiakastapaaminen järjestelmään jo käynnin aikana. Kohtaamisen aikana dokumentoiminen lisää asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia siihen, mitä hänestä kirjataan, mutta

toisaalta samanaikainen keskustelu ja kirjaaminen ovat kumpikin toisesta pois. Toisaalta yhdessä tuotetut tekstit luovat turvaa niin työntekijälle kuin asiakkaallekin. Kirjaamiseen ei myöskään tarvitse varata erillistä aikaa eivätkä kirjaukset jää tekemättä, jos ne tehdään jo tapaamisen aikana. (Esim. Pyykkönen 2012; Kääriäinen 2016, 189.)

Erilaisia sosiaalihuollon asiakirjatyyppejä ovat Laaksosen ja muiden (2011, 59–62) raportin mukaan arvio, hakemus, ilmoitus, asiakaskertomus, laskelma, lausunto, lähete, päätös, pyyntö, selostus, selvitys, sitoumus, sopimus, suostumus ja suunnitelma. Oma tutkimusaineistoni koostuu **arvioista**, jotka ovat raportin määritelmän mukaan

”sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, jossa palvelunantaja arvioi sosiaalihuollon asiakkaan tilanteen ja esittää arviointiin perustuvan päätelmän sosiaalihuollon palveluprosessin edistämiseksi. Arvio voidaan laatia asiakkuuden eri vaiheissa, ja se voi liittyä esimerkiksi palvelutarpeen tai suunnitelman tavoitteiden saavuttamisen arviointiin. Arvio sisältää pääsääntöisesti myös asiakkaan näkemyksen omasta tilanteestaan. Sosiaalihuollossa arvion tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi lastensuojelutarpeen selvitys ja sosiaalisen luototuksen alkuarvio.” (Laaksonen ym. 2011, 59.)

Arviot voivat pohjautua eri mittaisiin asiakkuushistorioihin ja niiden avulla perustellaan tehtyjä päätöksiä esimerkiksi myönnettyistä tuista ja palveluista. Mitä pidempi asiakkuushistoria ihmisellä on takanaan, sitä enemmän kirjoitettaviin teksteihin on vaikuttamassa jo ainakin kertaalleen asiakkaan elämästä tuotettua ja olennaiseksi tulkittua institutionaalista tietoa. Palvelutarpeen arvioinnin päätteeksi kirjoitettava arvioinnin yhteenveto sisältää pisimmillään kolmen kuukauden aikana koostetun tiedon. Palvelutarpeen arvioinnin aikana perheestä saatetaan kirjoittaa ensimmäiset tekstit asiakastietojärjestelmään, tai ennen arviota perheestä saattaa olla jo institutionaalista tietoa muiden sisarusten tai aiemmin myönnettyjen, jo päättäneiden palveluiden myötä. Arvioihin kirjoitetaan tyypillisesti esiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tai muiden ammattilaisten eriävät näkemykset, mutta viime kädessä päätöksenteko jää sosiaalityöntekijän arvioitavaksi. (Asiakasasiakirjalaki 254/2015, 15§; Juhila 2018, 55.)

Dokumenteilla on samanaikaisesti useita eri tehtäviä viranomaistoiminnassa. Dokumentit ovat työssä kertyvän tiedon jäsentämisen ja säilyttämisen välineitä ja niiden avulla perustellaan tehtyjä päätöksiä ja huolehditaan asiakasprosessien jatkuvuudesta, vaikka työntekijät vaihtuisivat. Sosiaalityön dokumentit ovat osa työssä tapahtuvaa tiedonmuodostusta ja niiden kautta myös tehdään kannanottoja olennaisesta tiedosta, eli niitä ei voi pitää pelkkänä tiedon jakamisen väylänä.

Dokumenteilla on tarkoitus myös työntekijän omana työvälineenä oman toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa. (Kääriäinen 2003, 23; Askeland & Payne 1999, 55–57; Günther 2015.) Dokumenttien avulla voidaan myös osoittaa työn vaikuttavuutta ja tehokkuutta *New Public Management* -ajattelun ihanteiden mukaisesti (Carrilio 2007; Juhila 2018, 52).

Palvelutarpeen arvioinnit, asiakassuunnitelmat ja päätökset lähetetään aina asiakkaalle luettavaksi, toisin kuin tavalliset neuvottelukirjaukset, jotka jäävät asiakastietojärjestelmään ensisijaisesti vain viranomaiskäyttöön, mikäli asiakas ei erikseen pyydä tekstejä luettavakseen. Vaikka kaikki sosiaalityön dokumentointi tehdään myös asiakkaan lukijuus tiedostaen, palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedoissa asiakkaan lukijuus on muita tekstejä läheisemmin läsnä. Palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedon kirjauksia tehdessä työntekijän on siis mietittävä erityisen tarkasti, kuinka muotoilee asiakkaiden elämien sensitiiviset asiat todenmukaisella ja kuitenkin hienovaraisella tavalla. Erityisesti lapsiperheiden palveluissa voi olla myös tarpeen käyttää harkintaa siinä, mitä eri perheenjäsenet voivat toisistaan lukea itseään koskevista teksteistä. (esim. Askeland & Payne 1999, 57–58.) Sosiaalityön dokumentointia ylipäättään ohjaavat tekstien mahdolliset lukijapositionit, jotka vaikuttavat siihen, mihin asioihin teksteillä pyritään ottamaan kantaa tai vaikuttamaan (Kääriäinen 2016, 189).

Lainsäädäntö velvoittaa kirjoittamaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjat selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. (Asiakasasiakirjalaki 254/2015, 6§). Lainsäädännön raamien lisäksi kirjoittamista ohjaa eettinen ja ammatillinen harkinta. Sosiaalityön dokumentointiin liittyy aina vallankäyttö, kun kirjoittaja tekee valintoja olennaisista asioista, jäsentelystä sekä sanavalinnoista. Asiakkailta on tiedonsaantioikeus itsestään kirjoitetuista asiakirjoista, mutta tätä oikeutta käytetään paljon vähemmän kuin tekstejä kirjoitetaan. Asiakas on dokumentointiprosesseissa selvästi alisteinen työntekijälle. Itsestään kirjoitettujen tekstien lukeminen voi myös aiheuttaa negatiivisia tunteita ja pelkoa sosiaalityöntekijöitä kohtaan: Näinkö väärässä valossa minut on nähty? (Kääriäinen 2003, 5, 193.) Dokumentointi onkin yhtä lailla marginalisoitujen äänien esille tuomisen ja kontrolloinnin väline (Parton 2008, 257).

Haasteena hyvälle dokumentoinnille ovat työntekijöiden kirjoittamisen taidot ja mahdollisuudet käyttää siihen riittävästi aikaa. Haaste dokumentoinnille on myös se, että asiakastilanteissa on mahdotonta tietää, mitkä yksityiskohdat olisivat olennaista tietoa tulevaisuudessa, tai kuinka muut työntekijät voivat tulkita dokumenttien yleisemmän tason kuvauksia myöhemmässä kontekstissa eri tavalla kuin ne on tarkoitettu. (McDonald & Boddy & O’Callaghan & Chester 2015, 361–364.) Dokumentointi ei myöskään ole vapaa kaikkeen sosiaalityöhön kohdistuvasta tehokkuuden ja tuloksellisuuden vaatimuksesta, vaan dokumentoinnin on oltava entistä enemmän myös työn

tuloksellisuuden raportoimista (Juhila 2018, 52). Lisäksi dokumentointityö sinänsä on tilastoitava työajan tehokkaan käytön raportoimiseksi.

Dokumentoinnin tärkeydestä huolimatta suhtautuminen dokumentointiin jää usein alisteiseksi asiakkaiden kohtaamiselle. Dokumentointiin käytetyn ajan ajatellaan olevan asiakkailta pois (Heino ym. 2016, 106). Toisaalta ajantasaisia ja huolellisia kirjauksia arvostetaan etenkin viranomaisten välisen yhteistyön tukena, ja niiden puutteellisuutta arvostellaan. Dokumentoinnille on myös toivottu lisää aikaa (Heino ym. 2016, 98). Dokumentoinnin tärkeyttä ei millään lailla kiistettä, vaikka se koetaan nykyisissä työn rakenteissa haasteelliseksi.

Sosiaalityön dokumentoinnin haaste on dokumentoitavan vuorovaikutustyön dynaaminen luonne, jonka tallentaminen pysähtyneeseen tekstimuotoon väistämättä muuttaa vuorovaikutuksessa rakentuneita merkityksiä. Myös dokumenttien lukeminen on kirjoittamisen tavoin dynaaminen prosessi, johon vaikuttavat niin tekstin kuin lukijankin kontekstit. Esimerkiksi asiakaskertomuksen neuvottelutekstejä jälkeinpäin lukiessa eri asiat voivat saada toisenlaisia merkityksiä, kuin mitä kirjoittaja on neuvottelun aikana muistiinpanoja tehdessään voinut aavistaa. (Taylor 2008, 36–37; Kääriäinen 2003, 152–154.)

4 MONIÄÄNISYYS

Toisten puheen referointi, vieraan puheen välittäminen, on merkittävä osa kielenkäyttöä niin arkitodellisuudessa kuin sosiaalityön institutionaalisessa arjessa. Sosiaalityön kontekstissa puheen välittämällä on useita erilaisia tarkoituksia, kuten todisteiden tai kategorisointien tuottaminen, arviointi tai narratiivien luominen. (Juhila & Jokinen & Saario 2014.) Toisen sanomaa ei kuitenkaan koskaan pysty välittämään alkuperäisessä muodossaan ja kontekstissaan. Puhe ei myöskään ole koskaan täysin itsenäistä, vaan sanoihin ja lauseisiin on sulautunut merkityksiä eri esittäjiltä eri tilanteissa. Toisen puheen välittäminen puheena tai tekstinä on aina tulkintaa. (Kalliokoski 2005, 9, 25.)

Mihail Bahtinin (1991) moniäänisyyden tai polyfonian käsite kuvaa toisten kontekstien ja tekijöiden välittämistä puheessa, tai tämän tutkielman kannalta oleellisemmin kirjoituksessa. Bahtinin mukaan moniäänisissä teksteissä äänien edustamat tietoisuudet ovat dialogisessa vuorovaikutuksessa keskenään ja kirjoittajan ääni ei ole muista erillisessä auktoriteettiasemassa. Tekstin tekijän tietoisuus on olemassa, mutta se ei muuta toisia tietoisuuksia yksilotteisiksi objekteiksi tai tee niistä yksipuolisia tai lopullisia määrityksiä. Vieraiden tietoisuuksien kanssa on Bahtinin mukaan käytävä dialogia, jotta niitä voi ymmärtää. (Bahtin 1991.) Moniäänisyyteen liittyvät olennaisesti myös intertekstuaalisuuden ja dialogisuuden käsitteet (Günther 2014, 667).

Moniäänisen tekstin kirjoittajalta ei vaadita oman tietoisuuden kieltämistä toisten äänien korostamiseksi, vaan ennen kaikkea dialogisen suhteen tunnistamista suhteessa muihin ääniin ja oman äänen asemoitumisen syvempää ymmärtämistä. Tämän ymmärryksen myötä kirjoittajan on mahdollista antaa tilaa tasa-arvoisille vieraille tietoisuuksille. (Bahtin 1991, 106–107.) Äänien keskinäinen dialogisuus tuottaa tekstiin jotain uutta, mitä yksittäiset äänet eivät erillisinä ilmaise. Moniäänisyyden myötä teksteissä ja niiden tulkinnassa on läsnä useampia konteksteja. (Bahtin 1991, 36–37; Witkin 2007; Kalliokoski 2005, 34.)

Moniäänisyyteen liittyy erityisesti Valentin Vološinovin vieraan puheen käsite, joka on kirjoittajan välittämää toisen puhujan ääntä, joka on irrallista kertojan hallinnasta. Vieras puhe voidaan erottaa teksteihin selvärajaisesti tai se saatetaan kirjoittaa kirjoittajan puheen joukkoon. Vieras puhe saattaa myös ottaa tekstin haltuunsa ja dominoida kirjoittajaa. Kirjoittajan ja vieraan puheen suhde on dynaaminen, mutkikas ja jännitteinen. (Vološinov 1990 138–147.) Vieras puhe säilyttää välitetyksi tullessaan temaattisen sisältönsä, mutta tulee siirretyksi välittäjän kontekstiin. Välittämällä on aina joku tarkoitus ja se tulee kehystetyksi aina tiettyyn kontekstiin, esimerkiksi väittämiseksi,

lupaamiseksi tai toteamiseksi. Vieras puhe on ”puhetta puheesta”, mutta samalla puhetta puheesta. (Vološinov 1990, 138–141.)

Vieraan puheen ja kirjoittajan väliset sosiaaliset suhteet heijastuvat moniäänisissä teksteissä. Vološinovin mukaan ”mitä voimakkaampi on tunne vieraan sanan hierarkkisesta ylhäisyydestä, sitä vähemmän kommentoivat ja replikoivat tendenssit pääsevät siihen tunkeutumaan”. (Vološinov 1990, 146.) Vološinovin mukaan vieraan puheen alkuperäistä muotoa siis varjellaan sitä tarkemmin, mitä korkeammassa asemassa sen puhuja nähdään. Sosiaalityön dokumentoinnissa vieraan puheen muodon säilyttäminen liittyy puhujan ylhäisyyden sijaan enemmän työntekijän ja asiakkaan oikeusturvaan sekä pyrkimykseen kuvata asiakkaan kanssa käydyt keskustelut mahdollisimman tarkasti institutionaalisen tiedon luotettavuuden ja käytettävyyden turvaamiseksi. Aino Kääriäinen (2003, 165–166) onkin väitöskirjassaan havainnut sosiaalityöntekijöiden äänen jäävän dokumenteissa ”vieraan puheen” taakse. Kääriäisen mukaan tähän voi olla eri syitä, esimerkiksi oman näkemyksen tallentaminen tekstiin voidaan nähdä vähemmän tärkeäksi, sillä se on kirjoittajalla itsellään tiedossa. Toisaalta se voi liittyä sosiaalityöntekijän pyrkimykseen säilyttää hyvä yhteistyösuhde asiakkaan kanssa, jota erilaiset, mahdollisesti kategorisoiviksi tulkitut dokumentoidut näkemykset voisivat haastaa. Kääriäinen kuitenkin toteaa sen olevan kaikkien edun mukaista, että myös sosiaalityöntekijän oma näkemys asiasta tulisi dokumentoiduksi. Sosiaalityöntekijän äänen kuuluminen dokumenteissa lisää sosiaalityön läpinäkyvyyttä (emt., 180).

Sosiaalityön dokumentit ovat tutkimuksessa näyttäneet perustavanlaatuisesti moniäänisinä. Kääriäisen (2003) väitöskirjatutkimuksessa sosiaalityöntekijät ovat avoimesti kirjoittaneet lastensuojelun asiakasasiakirjoihin useiden tietoisuuksien ääniä kuuluviin ja dialogiseen vuorovaikutukseen toistensa kanssa. Sosiaalityön tekstit sisältävät paitsi kirjoittajana toimineen sosiaalialan ammattilaisen, myös asiakkaiden ja muiden palvelujärjestelmien ääniä. Moniäänisyys tuottaa dokumentteihin vakuuttavuutta ja moniäänisyyden avulla eri teemoja voidaan tarkastella erilaisista konteksteista. (Kääriäinen 2003; Günther 2015; Engeström 1999.) Kuitenkaan moniäänisyyttä tai vierasta puhetta ei voi aina yksiselitteisesti tunnistaa teksteistä tai puheesta, etenkin suorien lainausten puuttuessa (Kalliokoski 2005, 9; Günther 2014, 676–677).

Kääriäinen (2003) on lastensuojelun dokumenteista etsinyt paitsi vierasta puhetta, myös itsensä subjektiiviseksi tiedostavia sosiaalityöntekijöitä. Tutkimuksesta on paljastunut, että vaikka vierasta puhetta kirjoitetaan tunnollisesti ja monipuolisesti, sosiaalityöntekijän itsensä ääni ja subjektiiviset näkymättömyydet jäävät näkymättömiin. Vieras puhe on näyttänyt hallitsevan Kääriäisen tutkimia dokumentteja. Kääriäisen tutkimuksessa (2003, 68–69) ilmeni sosiaalityöntekijöiden tapa kirjoittaa vierasta puhetta

niin kutsutun kahden totuuden strategiaa käyttäen, jolloin kirjoittaja ei ota kantaa vieraan puheen luotettavuuteen, vaan kirjoittaa poikkeavat näkemykset neutraalisti.

Suomenkielisessä moniäänisyyttä käsittelevässä tutkimuksessa on erotettu vakiintuneiksi tavoiksi välittää toisen puhetta referaatilla tai sitaatilla. Referoinnissa keskeistä on alkuperäisen esityksen merkityksen välittäminen ja sitaateissa esimerkiksi alkuperäisen murteen tai muun kontekstin erityisiä sanoja. (Kalliokoski 2005, 10–11.)

Eri ääniä voidaan kirjoittaa tekstiin suorasti tai epäsuorasti. Suora lainaus on sanatarkka, yleensä lainausmerkein erotettu toisinto puheesta (Nuori sanoi: ”Lähden kotiin.”). Epäsuorassa tavassa välitetty puhe kirjoitetaan ilman lainausmerkkejä kerrontamuotoon (Nuori sanoi lähtevänsä kotiin). Suorat lainaukset ovat epäsuoria lainauksia sanatarkempia ja suora lainaus pyrkii toistamaan alkuperäisen lausuman mahdollisimman huolellisesti alkuperäisessä muodossaan, kun epäsuora kerronta yhdistää joustavammin vierasta puhetta tekijän puheeseen ja kontekstiin. Sitä, kuinka tasavertaisia tekstien äänet ovat, ei voi suoraan lukea siteeraamisen tavoista, vaikka suorat lainaukset luovatkin voimakkaammin kuvan äänien tasa-arvoisesta kuulumisesta. Näennäisesti kertojalla on sitä voimakkaampi ote puhujasta, mitä epäsuorempaa kerronta on, kun puhujien välille ei tehdä selvää eroa ja alkuperäisiä lausumia ei vaalita sanatarkasti. Toisaalta suorakaan kerronta ei pysty toistamaan alkuperäistä sanomaa identtisenä, vaan suoralla esitystavalla saavutetaan vain autenttisuuden mielikuva. Suora ja epäsuora esitys eivät ole toistensa varsinaisia vastakohtia, vaan ne paikantuvat referoinnin jatkumolla eri kohtiin. (Kääriäinen 2006, Kalliokoski 2005, 17–19; Vološinov 1990, 142–143.)

Epäsuorassa esityksessä kirjoittaja valitsee välitettävää puhetta kehystävän verbin ja siten asettaa vieraan puheen omaan kontekstiinsa (Mäntynen 2005, 273). Äänien asettaminen konteksteihin on olennaisesti kytköksissä niiden keskinäiseen tasaveroisuuteen. Se, missä yhteydessä äänet kuuluvat ja ilmaistaanko niiden käyttö esimerkiksi *sanomisena* tai *väittämisenä*, vaikuttaa lukijan tulkintaan. (Vološinov 1990, 146; Fairclough 2003, 51–53)

Neutraaliuteen pyrkiviä kehystäviä verbejä ovat Vesa Heikkisen (1999, 45) mukaan *sanoa, todeta, puhua kertoa, lisätä, (jonkun) mukaan, (jonkun) mielestä*. Sen sijaan puheen sisältöön kantaa ottavia verbejä ovat *vakuuttaa, vaatia, luvata, vahvistaa, ottaa kantaa, myöntää, luonnehtia, korostaa, vähätellä, tunnustaa, varoittaa*. Lisäksi Heikkinen luettelee sanojaa arvottaviksi ilmauksiksi *vakuutella, julistaa, lupaila, uhota, toistella, päästellä, tuumailla, hymähtää*.

Epäsuora esitys myös mahdollistaa kirjoittajan ja vieraan puheen erilaiset, dynaamiset suhteet. Tekijä saattaa sulauttaa vieraan puheen omaan puheeseensa sitä värittämään. Tekijä voi hälventää rajoja

tuomalla vieraaseen puheeseen oman huumorinsa tai intonaationsa. Vaihtoehtoisesti vieraasta puheesta voi tulla tekstiä ja tekijää dominoiva voima, joka sulauttaa itsensä ympäröivän kontekstin. (Vološinov 1990, 143–145.)

Äänien tasa-arvoinen kuuluminen ja asema eivät ole sosiaalityön dokumenteissa yksiselitteinen asia. Dokumenttien moniäänisyyteen liittyy kysymys, ketkä pääsevät käyttämään ääntään asiakasasiakirjoissa ja millä tavoin. Moniäänisyys ilmenee erityisen kuuluvasti silloin, kun työntekijöiden käsitys asiakkaan tilanteesta on selkiytymätön, jolloin esimerkiksi vanhempien käsityksiä ja ajatuksia kirjataan tarkasti juuri heidän sanominaan, välttämällä työntekijälähtöisiä kategorisointeja. Moniäänisyys voi ilmetä teksteissä myös siten, että lapsen ääni kirjataan jonkun ammattitahon tulkitsemana, jolloin lapsen puhe saa erilaisen merkityksen. (Kääriäinen 2003, 63; Günther 2014.)

Eri äänien vuorovaikutus teksteissä on erilaista eri asiakasprosessin vaiheissa. Güntherin (2014, 671, 676–677) tutkimuksen mukaan asiakasprosessin päätteeksi kirjoitettavissa lausunnoissa moniäänisyys näyttäytyy harmoniselta ja johdonmukaiselta. Tämä yhdenmukaisuus toimii vakuuttavana perusteluna päättyneen prosessin vaikuttavuudelle ja asiakkuuden mahdollisille jatkosuunnitelmille. Tutkimuksen mukaan nämä loppulausunnot ovat ammattilaisten äänien hallitsemia ja asiakkaan ja hänen läheistensä ääniä käytetään vahvistamaan ammattilaisten sanomaa. Samoin asiakkaiden – niin lasten kuin heidän vanhempiensa – äänet kuuluvat eri tavoin riippuen siitä, missä asiakkuuden kohdassa tekstejä on kirjoitettu. Asiakkaiden äänet ovat kuuluvampia lastensuojeluasiakkuuden alkuvaiheessa, ja mikäli on päädytty huostaanottoon, huostaanottopäätöksen ajallisessa läheisyydessä erityisesti lasten äänet ovat jälleen nousseet kuuluvammiksi. Lasten äänien kuulumiseen vaikuttaa tutkimuksen mukaan olennaisesti myös lapsen ikä: erityisesti alle kouluikäisten lasten äänet tyypillisesti jäävät vanhempien toiminnan kuvauksen ja äänen taakse kuulumattomiin. (Kääriäinen 2003.)

Erityisasiantuntijoiden äänet kuuluvat sosiaalityön dokumenteissa omalla erityisellä tavallaan. Lääkäriin nimi mainitaan erikseen ja hänen antamansa tieto kirjoitetaan faktana, antaen sille siten lisää painoarvoa. (Günther 2014, 673.) Sosiaalityöntekijät itse varovat kirjoittamasta itseään kategorisoimassa asiakkaita ja kategorisoinnit luodaan teksteissä muiden ammattilaisten äänillä. Moniäänisyys tuottaa teksteihin erityistä vakuuttavuutta. (Kääriäinen 2003, 66–67, 76–77.)

Asiakkaan ääntä on käytetty tuottamaan sosiaalitoimen toiminnan vaatimukset ja perustelut. Asiakkaan puheen ristiriitaisuuksien tai johdonmukaisuuden kirjaaminen tuottaa kuvaa asiakkaan

ymmärryksestä omasta tilanteestaan ja siten perusteita viranomaisen toiminnalle. Asiakkaan puheen yksityiskohtainen kirjaaminen tuottaa teksteihin vakuuttavuutta. (Kääriäinen 2003, 72–74.)

Passiivimuodon käyttö on Güntherin (2014, 670–671) mukaan tapa antaa moniäänisyydelle tilaa teksteissä, esimerkiksi neuvottelun aiheita voidaan kiteyttää *keskusteltiin*-sanaan, ottamatta kantaa eri repliikkien esittäjiin tai puheenvuorojen järjestykseen. Passiivimuoto sekä antaa tilaa eri äänille että piilottaa niitä. Yhtäältä *keskusteltiin* -sanaan sisältyvät kaikki äänet, mutta toisaalta mikään niistä ei nouse itsenäisesti kuuluviin. Passiivimuoto ei myöskään kerro keskustelun kulusta tai sen sisäisestä tasa-arvoisuudesta ja jättää lukijan kylmäksi.

Sosiaalityön dokumentteihin liittyy luonnostaan moniäänisyys, sillä niissä kohtaavat aina eri puhujat näkemyksineen ja tapoineen tuottaa tietoa. Tekstien kirjoittaja voi ilmentää moniäänisyyttä eri tavoin tehdessään valintoja tekstin jäsentelystä tai sanavalinnoista. Moniäänisyyden kirjoittamisen eri tapojen tunnistaminen olisi asiakasasiakirjojen kirjoittajalle tärkeää, sillä eri tapojen tiedostaminen voi auttaa kirjoittajaa tekemään tietoisempia ja perustellumpia valintoja kirjoittaessaan.

5 TUTKIMUSASETELMA

5.1 Tutkimuskysymys

Tutkielmassani etsin nuorten ääntä sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin dokumenteista. Nuorilla tarkoitan tutkielmassa 12–17-vuotiaita asiakkaita. Pysin tutkielmassani vastaamaan kysymykseen

Miten nuorten äänet kuuluvat palvelutarpeen arvioinnin dokumenteissa?

Tulkitsen äänen kuulumisen rakentavan dokumenteissa ilmenevää nuorten osallisuutta. Äänen käyttäminen itseään koskevassa asiassa on tärkeää, mielipiteen ja oman näkemyksen kertominen. Mitkä asiat ovat tärkeitä ja mitä nuori itse suunnittelee.

Olen rajannut tutkimuksen koskemaan vain yli 12-vuotiaita lapsia. Perhepalveluiden asiakkuudessa lapsia ja nuoria aina 18 ikävuoteen saakka ja kaiken ikäisten asiakkaiden tulisi saada osallistua ikätasoisesti tuen tarpeen arviointiin. On kuitenkin ilmeistä, että alle kouluikäistä lasta kuullaan eri tavalla kuin pian täysi-ikäistyvää nuorta. Ikärajausta perustelevat paitsi eri-ikäisten lasten eri tasoiset kyvyt kertoa omista ajatuksistaan, myös esimerkiksi Aino Kääriäisen (2003, 32–33) väitöskirjassaan toteama havainto, jonka mukaan nuorempien lasten lastensuojeluasiakkuus johtuu useammin vanhempiin liittyvistä syistä kuin lapsesta itsestään. 12 vuoden ikäraja osallisuuden kasvamiselle on todettu myös muussa aiemmassa tutkimuksessa (esim. Cossar & Brandon & Jordan 2013). Lisäksi hallintolain (434/2003, 34§) mukaan 12 vuotta täyttänyttä velvoitetaan kuulemaan häntä itseään koskevissa päätöksissä, ja täytäntöönpanolain (619/1996) mukaisesti tapaamisoikeuden täytäntöönpanoon ei saa ryhtyä 12-vuotta täyttäneen lapsen sitä vastustaessa. Toisaalta lapsuutta ja ikätasoisuutta koskevat käsitykset vaihtelevat konteksteittain ja ne perustuvat vain tietyiltä osin kehityspsykologiseen tietoon ja lainsäädäntöön, eikä omaa rajaustani voi pitää ainoana oikeana valintana.

Sosiaalihuoltolain (1304/2014, 32§) mukaan

”Sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa, lasta ja nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä sekä sosiaalihuoltoa toteutettaessa lapsen ja nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Lapselle on turvattava hänen

ikänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla mahdollisuus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa. ”

Lastensuojelulaissa (417/2007) edellytetään lasten tosiasiallista osallisuutta läpi lastensuojelun prosessin, vaikka lapsen juridinen toimijuus alkaakin lastensuojelun kontekstissa vasta 12-vuotiaana. 12-vuotiaalla on oikeus vaatia palveluita ja vastustaa häntä koskevia päätöksiä esimerkiksi kodin ulkopuolelle sijoittamisesta, sekä tiedonsaantioikeus itseään koskevista päätöksistä. 12-vuotiaan mielipiteen selvittäminen häntä itseään koskevassa päätöksessä on järjestettävä hallintolain tarkoittamalla tavalla. (Lastensuojelulaki 417/2007, 21§, 37§, 43§; Hallintolaki 434/2003, 34§.)

5.2 Tutkimusaineiston keruu ja kuvaus

Tutkielmani aineistoksi olen kerännyt yhdestä keskisuuresta suomalaisesta kaupungista perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnin dokumentteja. Palvelutarpeen arvioinnista kirjoitetaan yhteenveto, joka lähetetään aina perheelle luettavaksi. Kaikki asiakasasiakirjojen teksti kirjoitetaan huomioiden se, että asiakkailla on oikeus saada itseään koskevat tekstit luettavaksi, mutta on eri asia kirjoittaa tekstiä, jonka asiakas tulee lukemaan, kuin tekstiä, jonka asiakas saattaa aikanaan lukea. Tekstien lähettämisestä kerrotaan perheelle arvioinnin aikana ja perhettä voidaan kehottaa kommentoimaan tekstiä, jos se vaatii heistä muokkausta. Dokumenteissa on kuvattu kootusti arvioinnin aikana toteutunut yhteydenpito ja tapaamiset perheen ja perhepalveluiden työntekijöiden välillä.

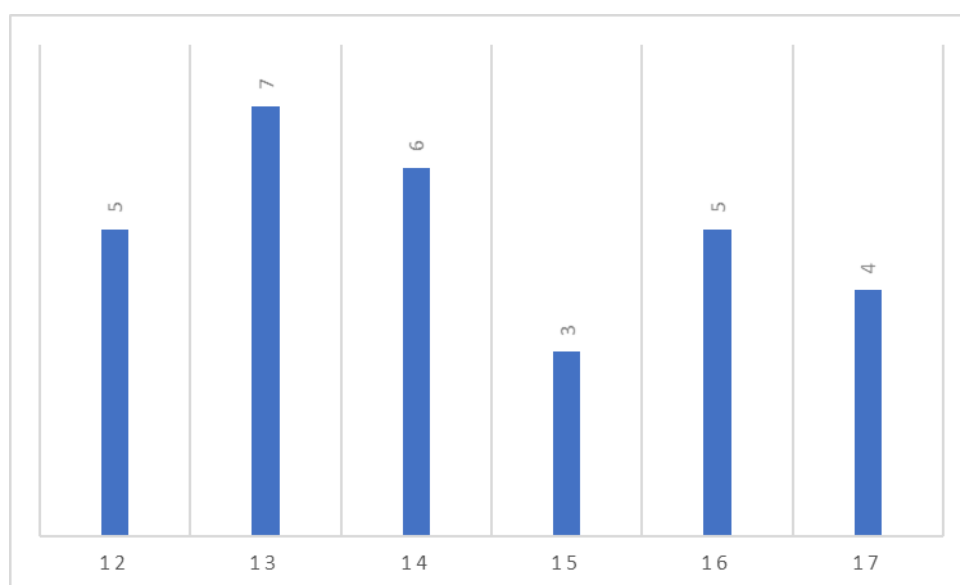
Yhteenvedon dokumentteja varten asiakastietojärjestelmässä on valmis pohja väliotsikoinen, mutta otsikoiden alle kirjoitettavan tekstin pituutta ei ole säädelty. Yhteenvedon otsikkopohja löytyy kokonaisuudessaan liitteessä 1. Työntekijöiden on mahdollista poistaa halutessaan mikä tahansa otsikko tekstistä, ja näin on tehty esimerkiksi **Muun henkilön näkemys tuen tarpeesta** -otsikolle useassa aineiston yhteenvedossa. Otsikkopohjan käyttöön liittyy myös työyhteisössä kollektiivisesti omaksuttuja tapoja, jotka vaikuttavat esimerkiksi siihen, onko **Läheisverkosto**-otsikon alle tarpeen kirjoittaa vain lastenhoidossa mahdollisesti auttavat sukulaiset, vai myös nuoren vapaa-ajan elinpiirin muodostamat harrastuskaverit.

Aineiston muodostavat tutkimuskaupungin **yhdellä perhepalveluiden alueasemalla loka-joulukuun 2017 aikana tehdyt 12–17-vuotiaiden palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedot**. Aineiston kokoa arvioin etukäteen sen pohjalta, mitä Kuusikko- työryhmän raportissa (Hiekkavuo &

Forsell 2018) kerrotaan tutkimuskaupungin vuoden 2017 palvelutarpeen arviointien määrästä. Valitsin aineistokseni mieluummin alueellisesti rajatummalta alueelta useamman kuukauden dokumentit kuin vaikkapa yhdeltä kuukaudelta tekstit koko kaupungin laajuisesti, sillä pidemmällä aikavälillä kuukausittaiset erot eivät ole samanlainen epävarmuustekijä aineiston koolle. Myös aineiston asiakkaiden tunnistettavuutta ehkäisee se, etten ole kerännyt tietyltä ajalta koko kaupungin tekstejä. Aineiston kerääminen vain yhdeltä alueasemalta oli myös käytännön kannalta yksinkertaisempi ratkaisu.

Sain tutkimusluvan joulukuussa 2018 ja hain tulostetun aineiston analysoitavaksi tammikuussa 2019. Aineisto on tutkimusprosessin aikana säilynyt itselläni alkuperäisessä muodossaan, mutta kopioidessani siitä osia sähköiseen muotoon, olen poistanut ja häivyttänyt tunnistettavia henkilötietoja ja yksityiskohtia teksteistä. Aineiston analyysi jatkui läpi kevään ja kesän ja analyysin ja teorian kirjoittamisesta muotoutui antoisa syklinen prosessi, jossa tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat ja oma analyysi muokkasivat ja suuntasivat toisiaan.

Aineisto koostuu 30:stä palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedosta, jotka ovat pituudeltaan 2–5 liuskaa. Poikien asiakirjoja aineistosta on 17 ja tyttöjen 13. Aineiston ikäjakauma kuvataan kuviossa 3. 12-vuotiaita on 5, 13-vuotiaita 7, 14-vuotiaita 6, 15-vuotiaita 3, 16-vuotiaita 5 ja 17-vuotiaita 4. Aineisto ei sisällä kaikkia loppuvuonna 2017 alueasemalle tulleita asiakkuuksia, sillä muutamille asiakkaille yhteenvetoa ei oltu tehty lainkaan tai se oli jäänyt keskeneräiseksi erinäisistä syistä.



Kuvio 3. Aineiston ikäjakauma

Aineiston tekstit on kirjoitettu yhteensä noin 111 tapaamisen ja yhteydenoton perusteella, jolloin nuoria, heidän vanhempiaan ja muita ammattilaisia on tavattu tai heidän kanssaan on keskusteltu puhelimesta. Kaikkia puheluita ei oltu lueteltu erikseen, vaan arvioinnin aikana on saatettu käydä lisäksi useita puhelinkeskusteluja vanhempien kanssa. 111 tapaamiseen ja yhteydenottoon on sisällynyt 53 yhteydenottoa tai tapaamista nuoren kanssa, joista 16 on ollut kahdenkeskisiä tapaamisia nuoren kanssa ja 3 nuoren tapaamista tämän sisarusten kanssa ilman vanhempia.

Taulukko 1. Tapaamiset ja yhteydenotot

Tapaamisia ja yhteydenottoja	111
Nuorten tapaamiset	53
Nuorten tapaamiset yksin	16
Nuorten tapaamiset sisarusten kanssa	3

Suurin osa nuorten tapaamisista on tapahtunut vanhempien läsnäollessa. 17 nuoren kanssa on keskusteltu myös ilman vanhempaa, joko järjestämällä nuorelle oma tapaaminen tai keskustelemalla kotikäynnillä toisessa huoneessa nuoren kanssa kaksin vanhempien ollessa toisessa huoneessa. Osaa nuorista tavattiin kahden kesken useamman kerran, suurinta osaa vain yhden kerran. Viiden nuoren arviointi on toteutettu tapaamalla nuorta ja vanhempia vain erikseen, ei yhdessä. Kahden nuoren palvelutarpeen arviointi oli tehty pelkästään vanhempia kuulemalla. Yllä määrällisesti kuvattujen arvioinnin aikana toteutuneiden tapaamisten lisäksi nuoria on saatettu tavata lastensuojeluilmoituksen tekemiseen liittyneessä tilanteessa joko terveydenhuollon ammattilaisten, poliisin tai sosiaalipäivystyksen työntekijöiden toimesta.

Arvioinneista suurin osa on päätetty ilman minkään asiakkuuden aloittamista (18 kpl), ja lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuksia on kumpiakin päätetty aloittaa 6. Jokaisesta ikäluokasta ainakin yhdelle nuorelle on aloitettu jokin asiakkuus. Perheiden tilanteet ovat siis aineistossa selvästi erilaisia vakavuudeltaan, kun arvioinneissa on päädytty erilaisiin lopputuloksiin. Aloitettujen asiakkuuksien jakauma on esitetty taulukossa 2. Kansallisesti vuonna 2017 tehdyistä palvelutarpeen arvioinneista noin 25 prosentissa todettiin lastensuojelun tarve, vuonna 2018 lastensuojelun tarve on todettu noin 22 prosentissa arvioinneista (Hiekkavuo & Forsell 2018; Forsell 2019).

Taulukko 2. Arviointien perusteella aloitetut asiakkuudet

Ikä	LSL	SHL	Ei as.
17	1	1	2
16	1	1	3
15	1	1	1
14		1	5
13	3	1	3
12		1	4
Yht.	6	6	18

Aineiston tekstejä on kirjoittanut 13 eri työntekijää, joista 8 sosiaalityöntekijöitä ja 5 sosiaalihjaajia. 20 tekstiä on kahden työntekijän allekirjoittamia, 10 tekstissä on vain yhden työntekijän nimi alla. Näistä kymmenestä yksi on sosiaalihjaajan allekirjoittama ja muut yhdeksän sosiaalityöntekijöiden yksin allekirjoittamia. Kahden työntekijän allekirjoittamista teksteistä 17 on sosiaalityöntekijän ja sosiaalihjaajan allekirjoittamia ja kolme kahden sosiaalityöntekijän allekirjoittamia. Aineiston 40 allekirjoituksesta 32 on sosiaalityöntekijöiden ja 18 sosiaalihjaajien.

Analyysiluvussa olen havainnollistanut ajatteluni aineisto-otteilla, jotka olen muotoilulla erottanut omasta tutkimustekstistäni. *Kursivoitu* teksti on työntekijöiden tuottamaa, tutkimusraporttia varten anonymisoitua tekstiä aineistosta. ***Kursivoidusti ja lihavoidusti*** muotoiltu teksti on tutkijan oma korostus aineisto-otteessa. Asiakastietojärjestelmän määrittämät otsikot olen erotellut **lihavoidusti**.

5.3 Diskurssianalyysi aineiston analyysimenetelmänä

Tutkielmani on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus ja aineiston analyysin olen toteuttanut diskurssianalyysiä hyödyntäen. Tutkimusaineistoa ei voi koskaan tutkia kokonaisuudessaan kaikista näkökulmista, vaan on valittava jokin näkökulma tai menetelmä tutkimuksen fokuksimiseksi. Analyysimenetelmän valinta vaikuttaa siihen, millaisen tiedon äärelle tutkija pääsee ja siksi on tärkeää valita tutkimusasetelman kannalta olennaisen tiedon äärelle johdettava analyysimenetelmä. (Alasuutari 2011, 31.)

Laadullisen tutkimuksen tuntomerkit liittyvät sekä aineistoon että aineiston analyysin tapaan. Kvalitatiivisen aineiston hyödynnettävyys syntyy sen sisällöllisyydestä määrän sijaan, ja analyysimenetelmällä aineistosta pyritään tekemään ei-numeraalisia havaintoja. Laadullisen

tutkimusprosessin vaiheet aina tutkimusongelman asettelusta aineiston tulkintaan ovat toisiinsa kietoutuneita, eikä tutkimusprosessia voi yksiselitteisesti pilkkoa erillisiksi vaiheiksi. (Eskola & Suoranta 1998, 11–14.) Tutkimusten karkea jako laadullisiin ja määrällisiin tutkimuksiin on yleisesti vakiintunut, mutta osaltaan myös keinotekoinen. Tutkimuksen tekoon liittyy yleensä elementtejä kummastakin pääsuunnasta. Kvalitatiivisesta orientaatiosta huolimatta tutkimusaineistosta voi tehdä ja on tehtävä myös yksinkertaisia määrällisiä havaintoja, jotka tuskin ovat tilastollisesti merkitseviä, mutta auttavat hahmottamaan aineistoa kokonaisuutena. Näin olen tehnyt myös itse, kun aineistoon tutustuessani laskin edellisessä luvussa mainitsemiani tapaamisten ja yhteydenottojen määrää sekä aineiston nuorten ikäjakaumaa. Laadullinen tutkimus ei ole niinkään kiinnostunut tilastollisesta todennäköisyydestä vaan ilmiöiden ymmärtämisen tavoittelusta aineistosta nousevien havaintojen ja poikkeavuuksien analyysin avulla. (Alasuutari 2011, 26–27, 31–33.)

Diskurssianalyysi on sateenvarjokäsite, joka tarjoaa monenlaisia välineitä tekstien yksityiskohtaiseen analyysiin. Diskurssilla tarkoitetaan jotakin sanoista, lauseista ja ei-sanallisesta viestinnästä muodostuvaa *merkityssysteemiä*. Diskurssit voivat olla kulttuurissa ja yhteiskunnassa laajasti tunnistettuja tapoja käsittää asioita, tai suppeampien vuorovaikutusympäristöjen sisäisiä. (Jokinen & Juhila & Suoninen 2016, 34.)

Tietoteoreettinen katsantokanta diskurssianalyysiin pohjautuvassa tutkimuksessa on konstruktionismi. Konstruktionismissa ajatellaan merkitysten olevan sosiaalisesti tuotettuja sen sijaan, että ne olisivat ilmiöiden tai olioiden ominaisuuksia. Mikään ihmisen elämän tapahtuma ei sinänsä ole ongelma tai tavoite, vaan näitä merkityksiä tuotetaan sosiaalisessa kanssakäymisessä. Yhtä lailla neutraalit ilmaukset tuottavat ja vahvistavat käsitystä siitä, mikä on tavallista. (Alasuutari 2011, 46; Jokinen ym. 2016, 26–27.) Konstruktionistisesta näkökulmasta tarkasteltuna kielellistetut merkitykset rakentuvat suhteessa toisiinsa. Merkityssysteemit ovat todellisuuden suhteen ei-heitastavia: kieli ei kuvaa todellisuutta sellaisenaan. Kieli ja todellisuus eivät kuitenkaan ole toisistaan irrallaan, vaan ne luovat toinen toisiaan ja kumpaaakin tarvitaan toisen ymmärtämiseen. (Jokinen ym. 2016, 25–29, 32–36.)

Konstruktionismiin liittyy myös kielenkäytön kontekstisidonnaisuus siis tunnistetaan se, että sanojen merkitykset ovat lause- ja tilanneriippuvaisia, ja toiminnan reunaehtona ovat muun muassa kulttuuri ja toimijoiden vuorovaikutustilanteissa tuottamat ja tunnistamat subjekti-positiot. Diskursseja ei kuitenkaan luoda jokaisessa vuorovaikutustilanteessa uudelleen, vaan niihin liittyy kulloinkin vakiintuneita sosiaalisia käytäntöjä. (Jokinen ym. 2016, 36–46.) Kielen merkitykset tulevat ymmärretyiksi eri tavoin sosiaalityön asiakaskohtaamisessa ja tutkijan lukiessa asiakasdokumentteja. Kieltä, kuten sosiaalityön dokumentteja, ei voi ottaa tutkittavaksi sellaisenaan, vaan on ymmärrettävä

erilaisten viitekehysten sisällä rakentuneina kokonaisuuksina. Dokumentit eivät kerro nuorten institutionaalisista kohtaamisista muuta kuin sen, kuinka kohtaaminen on tullut dokumentoiduksi, mutta dokumenteissa rakentuvia merkityksiä on silti mielekästä tutkia. Kielenkäytöllä on erilaisia funktioita, joita ovat kaikki ne teot, joita kielen käyttäjä puheellaan tekee, ja mitä hän tekee puheella mahdolliseksi, riippumatta siitä, ovatko kaikki nämä tarkoituksellisia. (Jokinen ym. 2016, 51–52.)

Kieltä tutkimalla ei konstruktionismin mukaan voida tutkia todellisuutta sinänsä, eikä toisaalta myöskään puhujan sisäisiä mielentiloja kielenkäytön takana. Diskurssianalyysin avulla en siis voi päätellä esimerkiksi asiakasasiakirjan pohjalta sosiaalityöntekijän ammattitaitoa tai työpäivän kiireisyyttä. Sen sijaan voin tutkia, millaisia merkityksiä teksteissä kuvatuille asioille annetaan. Kielenkäyttö ja muu todellisuus ovat toisiinsa kietoutuneina, sillä todellisuus ei ole pelkkiä (kielellisiä) merkityksiä, mutta todellisuuden hahmottaminen ilman merkityksenantoa ei ole myöskään mahdollista. (Jokinen ym. 2016, 28–29).

Toimijat ovat kiinni omissa merkityssysteemeissään ja tilannesidonnaisissa subjektipositioissaan. Subjektipositiot voivat auttaa ymmärtämään toiminnan rajoituksia. Positiot eivät ole olemassaolevia lokeroita, vaan ne tuotetaan vuorovaikutuksessa. Toiminta ja kielenkäyttö saavat eri yhteyksissä erilaisia merkityksiä. (Jokinen ym. 2016, 44–46.) Esimerkiksi sosiaalityön asiakas voi asettua vuorovaikutuksessa autettavan tai asiantuntijan asemaan, tai työntekijä voi olla asiakkaan tasa-arvoinen kumppani tai rajoittava viranomainen.

Aineiston analyysi on ollut syklinen prosessi ja tutkimusraporttiin valikoituneet diskurssit ovat vain yksi mahdollinen tapa ymmärtää aineistoa. Olen käynyt aineistoa läpi kokonaisuutena, yrittäen löytää teksteistä yhdistäviä tai erottavia teemoja. Merkitykset alkoivat näyttäytyä rakentuvan enemmän sen perusteella, mihin lastensuojeluilmoituksen huoli liittyy, kuin esimerkiksi nuoren iän tai sukupuolen mukaisesti. Merkityksiä rakennetaan niin nuoren kanssa käytyjen kahdenkeskisten keskusteluiden pohjalta kuin verkostoissa rakennettuina. Eri konteksteissa rakentuneita tulkintoja ei kuitenkaan teksteissä erotella selkeästi, vaan keskustelut sulautuvat toisiinsa teksteissä. Analyysiäni on ohjannut diskurssianalyttisyyden lisäksi moniäänisyyden käsite, joka on ohjannut etsimään ennen muuta nuorten kanssa tuotettuja diskursseja. Viimeiset analyysin vaiheet ovat olleet aineiston peilaamista konstruoimiini diskursseihin sen varmistamiseksi, että analyysi on aineistoon nähden johdonmukaista ja perusteltua.

Olennaista diskurssianalyttisessä lähestymistavassa on tunnistaa se, että kieli ja vuorovaikutus eivät juuri koskaan kytkeydy ainoastaan yksittäisiin ja selvärajaisiin konteksteihin. Sen sijaan kielellä tuotetaan samanaikaisesti useita merkityksiä ja sanat ja lauseet ovat useiden kokonaisuuksien osia.

Eri diskurssit eivät esiinny myöskään minkään tutkimuksen aineistossa luonnostaan selkeinä kokonaisuuksina, sen sijaan ne ovat analyysin aikana ja sen avulla löytyviä ja muuttuvia. ”Merkityssysteemien tunnistaminen ja rajaaminen on aina osin luovaa valintojen tekoa, ja siksi päättelypolut on olennaista raportoida mahdollisimman yksityiskohtaisesti.” (Jokinen ym. 2016, 53–57.)

Aloitin aineiston analyysin silmäilemällä sen muutamaan kertaan hahmottaakseni, mistä teksteissä puhutaan. Jäljitin samalla myös tekstien moniäänisyyttä kiinnittäen huomiota siihen, keiden ääniä teksteistä löytyi. Moniäänisyyden kautta pääsin käsiksi myös nuorten osallisuuteen, kun tunnistin teksteistä eri ääniä ja analysoin niiden käyttötarkoituksia ja paikkoja teksteissä. Havaitsin hyvin nopeasti, että nuoret puhuvat teksteissä paljon ja siten yksityiskohtaisempaan osallisuuden analysointiin löytyi aineistosta paljon materiaalia, jonka pilkkomiseen diskurssianalyysi tuntui olevan käyttökelpoinen lähestymistapa. Aineistossa etenkin nuorten äänillä tuotetut merkitykset saivat muotonsa muutaman kuukauden pohdinnan tuloksena.

Lukemisen ohessa yritin tehdä muun muassa nuorten sukupuoleen tai ikään perustuvia rajoituksia siltä varalta, että näin rajaamalla aineistosta saattaisi nousta esiin yksityiskohtaisempia diskursseja. Näillä rajoituksilla aineistosta ei noussut esiin erityisiä havaintoja, mutta rajoitukset auttoivat *huolen* ja *pärjäämisen* diskurssien esiin nostamisessa. Diskurssi *nuorten toimijuudesta* alkoi hahmottua nuoriin useissa teksteissä liittyvän tulevaisuusorientaation kautta. Näiden diskurssien lisäksi aineistossa on paljon tekstiä, jossa kuvaillaan nuoren toimintaa, perhettä tai kodin olosuhteita asettamatta niitä sen erityisemmin huolta kuin pärjäämistäkään tuottavaan merkityssysteemiin. Tämänäntyypin tekstin olen nimennyt *toteavaksi diskurssiksi*. Diskurssit eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan yhdessä lauseessa saattaa olla läsnä useampikin diskurssi. Analyysi on jaettu näiden neljän tunnistamani diskurssin mukaisesti neljään alalukuun.

5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Kestävät eettiset ratkaisut tutkimuksen teossa ovat kaiken tutkimuksen kulmakivi (TENK 2012). Sosiaalityön tutkimuksessa on luonnollisesti noudatettava yleisiä hyviä tutkimuseettisiä periaatteita, jotka koskevat niin tutkimuksen julkisuutta kuin tieteellistä vilppiä. Lisäksi sosiaalityössä tehdään tutkimusta usein moraalisesti ja poliittisesti vaikeista aiheista ja haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten elämiä koskettavista asioista. Sensitiivisten aiheiden vuoksi sosiaalityön tutkimuksen eettiseen pohdintaan tulee myös kuulua se, mitä vaikutuksia tutkimuksella tulee olla.

Tutkielman tavoitteena on edistää asiakkaiden, ennen muuta nuorten, kuulluksi ja osalliseksi tulemista sosiaalihuollon palveluissa dokumenttien tutkimisen kautta. Dokumentit ovat se asiakastyön osa, joka työskentelystä säilyy tietojärjestelmissä ja arkistoissa sellaisenaan, ja niihin pyritään täsmällisesti kuvaamaan työskentelyä ja sen aikana nousseita tulkintoja. Asiakkaiden osallisuus on jo sosiaalihuoltolain (1301/2014) tavoitteena, ja osallisuuden tulisi tärkeänä ilmiönä nousta esille myös dokumenteista.

Tutkielman tarkoituksena ei ole osoittaa syyttävästi viranomaistyön puutteita tai johtaa dokumenteista laajoja johtopäätöksiä sosiaalityöntekijöiden ammattitaidosta. Tutkielmassa en myöskään pyri kategorisoimaan asiakkaita, joita tekstit koskevat. Dokumentit ovat vain yksi tulkinta siitä, mikä asiakastyössä on noussut tärkeäksi, eikä sosiaalityöstä ole mahdollista muodostaa kokonaiskuvaa vain dokumenttien avulla.

Tutkielman aineisto koostuu salassapidettävistä dokumenteista, jotka koskevat ihmisten yksityiselämän sensitiivisiä asioita. Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, 21§) kuitenkin todetaan, että sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja on voitava käyttää tutkimustarkoituksessa. Eettinen haaste tutkielmalleni kuitenkin on se, etteivät tutkimuksen aineistoon liittyvät perhepalveluiden asiakkaat tiedä itseään koskevien asiakirjojen tulevan tutkimuskäyttöön, sillä hankin luvan aineiston käyttöön kaupungin ohjeistuksen mukaisesti vain kaupungilta ja sosiaalihuollon yksiköltä. Aineiston sensitiivisyyden vuoksi olen tutkielmassa jättänyt mainitsematta kunnan, josta olen aineistoni kerännyt.

Tutkimuskaupungin lakimiehen tulkinnan mukaan aineistoni muodostaa EU:n tietosuoja-asetuksen (679/2016/EU) mukaisen henkilörekisterin ja tutkijana olen laatinut tutkimuslupahakemuksen yhteydessä myös asianmukaisen rekisteriselosteen ja toimittanut sen kaupungille. Tutkimusprosessin aikana olen säilyttänyt aineistoa niin, ettei se ole muiden luettavissa ja tutkimusprosessin päätyttyä hävitän aineiston asianmukaisesti.

Laadullisen aineiston kokoa on tapana arvioida sillä perusteella, tuottaako aineiston kasvattaminen vielä tutkimuksen kannalta olennaista uutta tietoa, vai onko aineisto jo kylläntynyt (Eskola & Suoranta 1998, 47–48). Tutkimuskysymykseni koskee nuorten äänien kirjoittamisen tapoja ja näitä tapoja lienee yhtä monta erilaista kuin kirjoittajiaakin on, jolloin aineiston itseään toistaminen alkaisi näkyä vasta todella suurella aineistolla. Toisaalta 30 tekstin aineistoni sisältää kaiken ikäisten nuorien tekstejä, joita ovat kirjoittaneet useat eri työntekijät ja huolet ovat olleet laadultaan ja vakavuudeltaan toisistaan poikkeavia, eli aineiston avulla saan jo monipuolisen kuvan nuorten äänien kuulumisen tavoista.

Tutkimusaineistonani toimivat asiakasdokumentit ovat aineistona sikäli rajattu, että en voi niiden avulla tutkia juurikaan muuta kuin tekstejä itseään, en siis esimerkiksi kasvokkaisen asiakastyön tapoja tai työtehtävien priorisointia. Kirjaamisen tavat ovat työntekijän henkilökohtaisista taidoista ja tavoista kiinni, minkä lisäksi dokumentointiin vaikuttavat myös organisaation rakenteet ja resurssit: kirjaamiselle varattu aika ja asiakastietojärjestelmän mahdolliset valmiit lomakepohjat ohjaavat väistämättä kirjaamiskäytäntöjä. Dokumentoinnin tutkiminen on silti tärkeää, koska tekstit ohjaavat asiakastyötä. On myös sosiaalityön ammattietiikan mukaista huomioida se, kuinka ja millaisina asiakkaat tulevat itseään koskevilla teksteillä esiin.

Käytössä olevan aineiston ja valitsemani analyysimenetelmän avulla voin tutkia vain tekstiä itseään, en niitä konteksteja, joissa tekstit ovat syntyneet. Olen muotoillut tutkimuskysymykseni siten, että pystyn vastaamaan niihin tämän aineiston avulla. Sosiaalityön dokumenttien tutkimuksen kautta voi kuitenkin tuoda esiin kaiken asiakastyön kannalta tärkeitä näkökulmia, joten tutkimuksen hyödynnettävyys ei rajoitu ainoastaan kirjaamisen käytäntöihin. Dokumenttien lukeminen niitä kirjoittaneiden työntekijöiden kanssa olisi eräs tapa ymmärtää tekstejä syvemmin, mutta tällaisen tutkimusasetelman toteuttaminen olisi pro gradu -tutkielmalle helposti tarpeettoman työläs, vaikkakin kiinnostava.

Aineisto-otteiden käyttäminen tutkimusraportissa vaatii harkinnan käyttöä. Vaikka anonymisoin aineiston huolellisesti poistamalla nimet ja muut tunnistettavat yksityiskohdat aineistosta, aineiston esittäminen tutkimusraportissa tulee olla perusteltua. Pyrin pitämään aineisto-otteet vain sen laajuisina, että ne konkretisoivat analyysilukuani ja auttavat perustelemaan tulkintojani. Valitsen myös otteita, joista löydän aineistolle tyypillisiä piirteitä, enkä lähtökohtaisesti tuo tutkimustekstiin äärimmäisiä tai erityisen poikkeavia otteita aineistosta.

Aineisto-otteita tutkimustekstiin poimiessani puhun nuorista pääasiassa vain nuorina enkä esimerkiksi tyttöinä ja poikina tai keksityillä nimillä. En käytä nuorista keksittyjä nimiä, sillä ei ole syytä erottelevilla nimillä tuoda ilmi sitä, mitkä otteet liittyvät tai eivät liity toisiinsa. Lisäksi pseudonyymit voivat turhaan ohjata lukijan tulkintaa esimerkiksi nuoren perhetaustasta, esimerkiksi nimet Matti tai Mohammad. Oteissa esiintyvien nuorien ja heidän vanhempiensa sukupuolen olen jättänyt niiltä osin kertomatta, kun se ei ole aineiston käsittelyn kannalta olennaista ja kun erottelemattomuus ei heikennä aineisto-otteen luettavuutta.

Kaikki aineiston asiakastapaukset olivat itselleni vieraita ja pystyin lukemaan tekstejä siltä osin ainoastaan teksteinä. En kuitenkaan tutkijana ole missään nimessä omista tulkintakehyksistäni irrallinen, ja analyysi ei ole objektiivisen ajattelijan tekemää. Olen pyrkinyt analysoidessani

kirjoittamaan näkyviin ajatteluni, jotta päätelmäni olisivat lukijalle ymmärrettäviä. Tulkintani aineistosta ovat kuitenkin vain yksi tapa ymmärtää aineistoa.

6 NUORTEN ÄÄNET DOKUMENTEISSA

6.1 Toteava diskurssi

Ensimmäisenä kuvaamani diskurssin olen nimennyt toteavaksi diskurssiksi sen neutraalin sävyn vuoksi. Tällaista raportointityyppistä, näennäisen neutraalia kerrontaa aineistossa on paljon. Toteavalle diskurssille tunnusomaista ovat eri äänien tasaveroisuus ja tekstin neutraali ja näennäisen objektiivinen sävy. Toteavan diskurssin kautta teksteissä tuotetaan ennen kaikkea tosiasioita päätöksenteon tueksi ja eri puhujat saavat tässä diskurssissa äänensä kuuluviin yhtä vakuuttavina.

Toteavassa diskurssissa moniäänisyyden perustavanlaatuinen läsnäolo on ilmeistä. Tosiasiat on tuotettu dialogisesti, eivätkä ne ole vain yhden toimijan tulkintoja. Toteava sävy on teksteissä osin peräisin lastensuojeluilmoituksen tiedoista, asiakastietojärjestelmän aiemmista merkinnöistä tai nuoren ja vanhempien kanssa käydyistä keskusteluista. Moniäänisyyden vaatimus on olemassa jo arvioinnin yhteenvedodokumenteissa otsikoiden **Lapsen, vanhempien ja muiden henkilöiden näkemys tuen tarpeesta** ja **Työntekijöiden näkemys sosiaalihuollon asiakkuudesta ja erityisen tuen tarpeesta** muodossa. Ensimmäisen alla on edelleen otsikot *Lapsen mielipide ja näkemys tuen tarpeesta*, *Vanhemman mielipide ja näkemys tuen tarpeesta* sekä mahdollisesti *Muun henkilön mielipide ja näkemys tuen tarpeesta*. Kääriäisen (2003, 68–69) käsite kahden totuuden strategia kuvaa työntekijöiden tapaa kirjata toisistaan eriäviäkin lausuntoja sellaisenaan ja ilmaista selvästi, kuka asiasta on tätä mieltä. Yhteenvetokirjausten muoto tekee kahden – tai useamman – totuuden strategiasta tarvittaessa hyvin helpon ja jopa oletetun toteutettavan.

Lapsen mielipide ja näkemys tuen tarpeesta -otsikko edellyttää työntekijältä nuoren näkemyksen huomioimista tuen tarvetta arvioitaessa ja palveluita päätettäessä. Otsikko on Harry Shierin (2001) mallin mukainen väline tai edellyttäjä työntekijöille huolehtia myös nuoren osallisuudesta. Toisaalta otsikon alle on myös kirjoitettu perusteita, minkä vuoksi nuoren mielipidettä ei ole selvitetty. Otsikon alle on saatettu kirjoittaa vain nuoren vastaus, kun häneltä on kysytty, kokeeko hän tarvitsevansa tukea, tai laajempi kuvaus nuoren kanssa käydyistä keskusteluista.

Toteavaan diskurssiin kuuluu sekä selvästi eroteltua vierasta puhetta, joka voi olla nuoren, vanhemman tai muun ammattilaisen kertomaa, että tekstiä, joka on kirjoitettu ikään kuin ulkopuolisen, tuntemattoman kertojan toteamana. Ulkopuolisen kertojan puheeksi luen ne kohdat, joissa ei erotella tiedon tuottajaa. Ulkopuolisen kertojan äänellä on kirjoitettu todennettavissa olevista

tosiasioista, kuten kuvauksia nuoren asumisesta, perheestä tai siitä, aloitetaanko perhepalveluiden tai lastensuojelun asiakkuus. Ulkopuolinen kertoja lienee tekstit kirjoittanut sosiaalityöntekijä, joka ei kuitenkaan tuo itseään ilmi tilanteen tulkitsijana. Etenkin moni **Kuvaus lapsen ja perheen tilanteesta** -otsikon alla oleva teksti alkaa ulkopuolisen kertojan toteamuksella esimerkiksi nuoren iästä tai asuinolosuhteista.

Nuori asuu äitinsä, äidin puolison ja siskonsa kanssa. Vanhemmat ovat eronneet. Nuori käy isän luona joka toinen viikonloppu. Nuori käy kaupunginosan koulua. Äiti tekee vuorotyötä ja äidin puoliso tekee yötyötä.

Toisaalta myös vaikeammin todennettavia asioita on saatettu kirjoittaa ulkopuolisen kertojan toteamukseksi, kuten seuraavassa otteessa. Vaikka toteava diskurssi ei ota kantaa puhujien tai kerronnan uskottavuuteen, se ei tarkoita, että käytetyt sanavalinnat olisivat välttämättä neutraaleja tai että teksti ei olisi kuvaannollista.

*Nuoren kokemukset varhaislapsuudesta ovat olleet **musertavia**. Varhaiset lapsuuden kokemukset, jotka ovat tapahtuneet ennen tulemistä adoptiovanhempien luokse, ovat **jättäneet häneen pysyvän jäljen**. Nuorella on todettu olevan kiintymyssuhdehäiriö. Nuorella on tekemistä oman itsensä kanssa ja **hankaluudet, joista hän kärsii** näkyvät myös hänen läheisissä ihmissuhteissaan ja vaikuttavat haitallisesti.*

*Nuori on **kärsinyt** tilanteesta **koko pienen ikänsä** ja joutunut olemaan riitojen välikädessä. Nuori toi esiin huoliaan avoimesti keskusteltuaan työntekijän kanssa. Nuorta **ärsyttää ja hävettää** vanhemman ja tämän puolison juominen ja hän on huolissaan siitä, että aikuiset kotona käyttävät huumeita. Lisäksi perheen kotona käy **epämääräisiä** ihmisiä, jotka ovat vanhemman puolison kavereita.*

Edellisten katkelmien retorisesti värikäs tyyli on tyypillisin sellaisissa yhteenvedoissa, joissa huoli nuoresta on suurin. Sanavalinnoilla tekstiin luodaan vaikuttavuutta ja ulkopuolisen kertojan toteamana palvelutarpeen arvioinnin aikana tuotettu tieto tulee vahvistetuksi kenties selkeämmin kuin jos tieto kirjataan vain esimerkiksi koulukuraattorin näkemykseksi asiasta.

Tekstit alkavat lyhyellä yhteenvedolla palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen syystä, mikä pääosin tarkoittaa aineistossa tiivistelmää lastensuojeluilmoituksesta. Lastensuojeluilmoitukset kirjataan eri yksikössä ja ilmoituksia voivat tehdä niin ammattilaiset kuin nuoret tai heidän läheisensä itse. Dokumenteissa on tärkeää tuoda esiin, mitä kautta tieto nuoresta on kulkenut, eikä nuoren useaan kertaan välitettyä puhetta kirjoiteta tekstiin ikään kuin nuorelta itseltään kuultuna. Tieto tulee

kirjatuksi jonkun ihmisen kertomana, ei kaikkietävän kertojan toteamuksena, kuten seuraavassa katkelmassa.

Kuraattori teki lastensuojeluilmoituksen nuoresta 1.1. Huolta oli nuoren voinnista ja mielialasta. Nuorella oli paljon koulupoissaoloja sekä haasteita vuorokausirytmisissä. Ilmoituksessa todettiin, että koululta tarjottavat tukitoimet eivät ole riittäviä, koska nuori ei ole niihin sitoutunut.

Aineistosta on luettavissa pyrkimys neutraaliuteen ja kantaa ottamattomuuteen puhujien uskottavuuden suhteen, mikä ilmenee esimerkiksi hyvin neutraaleilla puhetta kuvaavilla johtolausevalinnoilla. Kirjoittajat eivät juurikaan ota kantaa kerrottuihin asioihin ja välttävät kategorisoimasta ihmisiä tai tilanteita. Puhujien vuorosanat kehystetään neutraalein johtolausein: Nuoret *sanovat, kertovat, toteavat* ja asiat ovat *nuoren mukaan* tai *nuoren mielestä* tietyllä tavalla. Aineistossa ei esimerkiksi väitetä, uskotella tai luulla, vaikka puhe koskisi epävarmoja tai työntekijöissä huolta herättäviä asioita. Johtolauseiden sanavalinnat eivät ole riippuvaisia siitä, onko puhe nuoren mieluisimmista kouluaineista vai vanhemman päihteidenkäytöstä. Nuoren puhe sinänsä on faktaa ja siksi toteavaan diskurssiin kuuluvaa, mutta puheen sisältö voidaan lukea muihin diskursseihin kuuluvaksi. Seuraavassa otteessa nuoren puheen sisällön voi liittää pärjäämisen diskurssiin, kun hän kertoo pystyvänsä lopettamaan aikuisia huolettavan alkoholin käytön, mutta puheen sisältö on toteavan diskurssin sisällä.

Nuori kertoo, että on päättänyt ettei enää juo alkoholia. Nuori kertoi juoneensa viimeksi viime viikonloppuna. Nuori sanoi, että ei halua enää juoda, koska vanhempi tulee vihaiseksi ja koska juominen ei tee keholle hyvää. Hyviä puolia juomisessa on nuoren mielestä se, että se on hauskaa ja murheet menee pois kun juo. Nuoren mielestä tupakanpolto auttaa jos hän tulee jostain asiasta vihaiseksi.

Aineisto-otteessa kirjoittaja on ilmaissut neutraalisti nuoren *kertoneen* päätöksestään alkoholin käytön lopettamisesta. Nuori ei esimerkiksi väitä tai vakuuttele. Samalla kirjoittaja pidättäytyy kuitenkin ottamasta kantaa sitä, onko päätös todella tehty tai onko nuori lopettanut alkoholin käytön, tai ovatko nuoren perustelut uskottavia. Suurin osa aineiston tuottamasta tiedosta on ennen kaikkea palvelutarpeen arvioinnin aikana tavattujen ihmisten *kertomaa* tilanteista.

Nuorten ja vanhempien kerronta on pääasiassa harmoniassa, eikä näiden puhujien välillä näin ollen käytetä Kääriäisen (2003) kuvaamaa kahden totuuden strategiaa. Useimmiten harmoniset äänet ilmenevät yhteisellä tapaamisella, jossa koko perhe on mukana keskustelemassa. Erilliset tapaamiset ovat tuottaneet tietoa hieman eri asioista perheiden tilanteisiin liittyen, joten äänet eivät näyttäyty yhtä lailla jaettuina, vaikka ne eivät olisikaan keskenään varsinaisesti ristiriidassa. Kerronnan

ristiriitaisuudet ovat aineistossa vanhempien välisiä. Ristiriitaisuudet on kirjattu neutraaliuteen pyrkivällä ”kahden totuuden strategialla” (vrt. Kääriäinen 2003). *Isän käsityksen mukaan. - - Äidin mukaan.* Työntekijät pyrkivät olemaan teksteissä tasapuolisia ja asettumaan keskenään eri mieltä olevien vanhempien väliin puolen valitsemisen sijaan. Eriävät näkemykset on silti kirjoitettu näkyville, eikä yhteenvedoissa ole pitäydytty yksimielisen näkemyksen korostamisessa, vaikka tekstin tarkoitus on kokonaisuudessaan toimia perusteena tehdyille päätökselle palvelun mahdollisesta aloittamisesta.

Huolesta puhuminen on kautta aineiston kehystetty neutraalisti, se on *sanomista, kertomista* tai se on *jonkun mukaan* tietynlaista. Teksteissä vältetään ottamasta kantaa siihen, millaisia asiat ovat tai eivät ole, vaan pitäydytään sen kuvaamisessa, mitä asioista on sanottu. Vain, jos perheenjäsenet – ja oletettavasti työntekijät – ovat avoimen yhtä mieltä asiasta, se saatetaan kirjoittaa ulkopuolisen kertojan tietämänä asiana. Alla olevassa katkelmassa nuoren kertoma on kirjoitettu käyttäen vapaan epäsuoran esityksen muotoa, kehystäen nuoren kertoma ennen kaikkea nuoren kokemaksi, ei vain sanomaksi. Nuoren kertoma on saanut vanhempien vahvistuksen, jolloin työntekijän ei ole ollut tarpeen kirjoittaa *mukaan*-tekstiä tai muutoin tuottaa tekstiin kahta totuutta.

Nuori on kärsinyt tilanteesta koko pienen ikänsä ja joutunut olemaan riitojen välikädessä. Nuori toi esiin huoliaan avoimesti keskusteltuaan työntekijän kanssa. Nuorta ärsyttää ja hävettää vanhemman ja tämän puolison juominen ja hän on huolissaan siitä, että aikuiset kotona käyttävät huumeita. Lisäksi perheen kotona käy epämääräisiä ihmisiä, jotka ovat vanhemman puolison kavereita. - - - Nuoren vanhemmat ja heidän puolisonsa vahvistavat nuoren kertomusta hankalasta tilanteesta.

Moni aineiston sisällöllinen huoli tulee kehystetyksi neutraalisti, kun työntekijät eivät ota kirjoittaessaan kantaa muuhun kuin siihen, mitä on sanottu. Mukaan-puhe tuottaa neutraalisuutta, kun lausumat erotellaan sanojensa tuotteiksi.

Toteavassa diskurssissa eri äänet ovat melko tasavertaisia keskenään. Eri puhujien puhe kehystetään neutraalisti *kertomiseksi, toteamiseksi* tai *sanomiseksi* ja kirjoittajat eivät ota kantaa keskenään ristiriitaisiin sisältöihin ja niiden paikkaansa pitävyyteen. Yhteenvedon otsikkopohja edellyttää vanhemman ja nuoren mielipiteen ja näkemyksen selvittämistä, mikä jo sinänsä luo perustan näiden äänien tasaveroiselle kohtelulle. Nuorten tuottama tieto näyttäytyy teksteissä samanarvoisena esimerkiksi vanhempien tiedon kanssa ja näiden äänet saavat siten samanlaisen tilan. Yksittäisissä aineistoissa eri puhujat saavat epätasaisesti tilaa kerronnalleen, mutta aineistosta ei voi todeta esimerkiksi vanhempien saavan nuoria huomattavasti enemmän toteamispuheenvuoroja.

Työntekijöiden äänet on kirjoitettu passiivimuotoon (*todettu, kerrottu, sanottu*), jolloin ne erottuvat muodoltaan muusta puheesta. Työntekijät ovat kirjoittaneet kahdessa arvioinnissa keskustelun lomassa *todenneensa* tai *kertoneensa* nuorelle jotakin. *Kerrottu, että nuori on jo sen ikäinen että voisi jo osallistua kotitöihin, koska se valmentaa tärkeisiin elämäntaitoihin / Todettu nuorelle, että jos hän haluaa ysiluokan suorittaa, jotakin täytyy tehdä*. Suurimmaksi osaksi työntekijät eivät kuitenkaan ole näin suorapuheisia teksteissä. Työntekijät jäävät seitsemässä arvioinnissa *miettimään* tai *pohtimaan* tai *työntekijöille on jäänyt epäselväksi*, mahtaako tilanne perheessä olla nuoren kannalta hyvä. Näistä kolmessa on päädytty aloittamaan lastensuojelun asiakkuus, yhdessä sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus ja kolmessa asiakkuutta ei ole aloitettu ollenkaan.

Tasavertaisuudesta huolimatta moniäänisessä dialogissa kaikkien ei kuitenkaan ole yhtä helppoa saada ääntään kuuluviin. Neljässä arvioinnissa nuoret tuottavat ei-tietämistä, jonka olen nimennyt emmätiiä-puheeksi. Emmätiiä-puhetta syntyy kysymys–vastaus -parin toisena puoliskona, kysymyksen olemassaoloa on myös implikoitu emmätiiä-puheen yhteydessä. Kaikki nuoren tuottama puhe ei kuitenkaan näissäkään teksteissä ole vain emmätiiä-puhetta.

Nuori ei osaa antaa suoraa vastausta itsetuhoisuudesta siitä kysyttäessä. Nuorelle sopii, että hän tapaa jatkossa koulupsykologia.

Emmätiiä-puhe voi liittyä epäselvään tai vaikeaan kysymyksen asetteluun. Alla olevasta lauseesta ei ilmene, onko nuorelta kysytty yleisesti tuen tarpeesta vai esimerkiksi annettu kysymyksen tueksi konkreettisia esimerkkejä mahdollisista tukimuodoista. Nuoren vastaus jää joka tapauksessa emmätiiä-puheeksi.

Nuori ei osannut sanoa mitään tuen tarpeestaan.

Emmätiiä-puhe voi liittyä myös tilanteeseen, jossa sitä tuotetaan. Yksi nuori on tuottanut emmätiiä-puhetta neuvottelussa, jossa on ollut läsnä nuoren lisäksi hänen toinen vanhempansa, vanhemman sukulainen tukihenkilönä, koululta rehtori, luokanvalvoja ja kuraattori, nuorisotyöntekijä ja perhepalveluiden sosiaalityöntekijä. Työntekijöiden keinot auttaa nuoria ilmaisemaan mielipiteitään eivät tule teksteissä esiin. Teksteistä ei voi lukea, onko nuoria yritetty auttaa emmätiiä-puheen ylittämiseksi esimerkiksi muotoilemalla kysymystä uudelleen tai auttamalla keksimään vaihtoehtoja.

Teksteistä ei suurimmaksi osaksi ilmene, kuinka keskustelut ovat edenneet ja missä yhteydessä tai mihin kysymykseen vastattuna nuoret ovat tuottaneet jotakin tietoa. Dialogia ei siis kirjoiteta teksteissä juurikaan auki kysymys-vastausketjuina, vaan useimmiten sen todetaan tapahtuneen kirjoittamalla *keskusteltu* tai *keskusteltiin*. Kysymykset ja vastaukset voidaan ilmaista *kysyttäessä*

nuori vastaa, nuorelta kysytty – – nuoren mukaan, tai nuori kertonut – kerrottu nuorelle. Tekstien syvällistä dialogista olemusta tämä tapa kirjoittaa keskusteluita ei kuitenkaan vähennä.

Yksi 13-vuotiaan nuoren palvelutarpeen arviointi on tehty yhden moniammatillisen verkostoneuvottelun pohjalta ja kyseisessä yhteenvedossa nuoren ääni ei juuri kuulu, eikä nuori *oikein osaa sanoa* ajatuksiaan. Myöskään muiden tapaamiseen osallistuneiden henkilöiden äänet eivät erotellusti kuulu, vaan neuvottelu on kirjattu täysin ulkopuolisen kertojan kuvaamana. Mielipiteitä kysyvien otsikoiden alle on kirjoitettu nuoren, vanhemman ja ohjaustyöntekijän näkemykset palvelun tarpeesta lyhykäisesti. Vaikka nuoren ääntä ei siis juuri tuoda esiin tekstissä, se ei ole eriarvoisessa asemassa muiden äänien kanssa.

Myös sosiaalityöntekijöiden omaa puhetta löytyy toteavasta diskurssista, ennen muuta **Työntekijöiden näkemys sosiaalihuollon asiakkuudesta ja erityisen tuen tarpeesta** -otsikon alta, jossa todetaan hyvin suoraan nuoren tuen tarve. Otsikon alla työntekijöiden puhe kuulostaa kuitenkin ulkopuolisen kertojan lausumalta, eikä se henkilöidy työntekijöihin muutoin kuin otsikon kautta.

Nuori on lastensuojelun sosiaalityön tarpeessa.

Yhteenvedodokumentteja kirjoitetaan yhdessä työparin kanssa, mutta yhdestäkään tekstistä ei ilmene, kuinka kirjoitusvastuu on jakautunut työparille. Tekstien kirjoittaminen voi hyvin olla vuorovaikutuksellinen prosessi, joka kuitenkin jää näkymättömiin. Teksteihin ei myöskään ole eritelty, kumpi työntekijöistä on yhteisissä neuvotteluissa sanonut, todennut tai kysynyt, vaan työntekijöiden osallistuminen keskusteluun on omistettu joko *työntekijöille* tai kirjoitettu passiivimuodossa.

Pääasiassa keskustelut viranomaisten ja asiakkaiden välillä näyttäytyvät kuitenkin teksteissä toispuoleisena. Siinä missä nuoret ja heidän vanhempansa *sanovat, toteavat, toivovat, pelkäävät, ajattelevat, tuottavat*, työntekijät kirjoittavat oman toimintansa lähes aina passiiviin *todettu, kysytty, kerrottu*. Passiivin takaa puhuvat työntekijöiden äänet eivät käy tasapainoista dialogia asiakkaiden äänien kanssa, vaan ne esiintyvät näennäisen neutraaleina ja irrallisina olentoina. Toisinaan työntekijöiden toimintaa on myös kuvattu kolmannessa persoonassa: *Työntekijät jäivät miettimään...*

Aineistossa tyypillisemmin ei oteta kantaa nuoren tapaan olla vuorovaikutuksessa, mutta teksteistä löytyy myös tähän liittyviä kannanottoja. Kuudesta nuoresta on todettu jotain positiivista heidän tavastaan keskustella työntekijöiden kanssa, esimerkiksi

Nuori vastaili asiallisesti kysymyksiin ja pystyi puhumaan jonkin verran myös ahdistukseen liittyvistä asioista.

Kahdesta nuoresta on todettu, että työntekijöille on jäänyt olo, ettei nuoren ole helppo puhua ja että nuori ei välttämättä kerro kaikkea. Yhdestä nuoresta on todettu, että tämä oli tavattaessa *koko ajan puhelimella*.

Toteavassa diskurssissa faktojen kirjaaminen on tärkeää myönnettävien palveluiden aloittamisen tueksi. Nuoren kanssa saatetaan esimerkiksi tehdä sopimuksia siitä, millaista apua hänelle tarjotaan ja nuoren suostumus on tärkeää kirjoittaa ylös todisteeksi yhteisymmärryksestä.

Nuori suostuu sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkuuden avaamiseen ja suunnitelmalliseen ohjaustyöskentelyyn näiden huolien parissa niiden hälventämiseksi.

Toteavan diskurssin tarkoituksena on tuottaa faktoja päätöksenteon tueksi. Se on myös yhteenvetojen sisältöä laajimmin kehystävä diskurssi, sillä lähes kaikki sisältö tulee välitetyksi sen kautta, *sanomisena, kertomisena tai toteamisena*. Teksteissä vältetään ottamasta kantaa siihen, millaisia asiat ovat tai eivät ole, vaan pitäydytään kuvaamassa, mitä asioista on sanottu.

6.2 Huolen diskurssi

Huolen käsitteellä tarkoitan, että jokin nykyisissä olosuhteissa nähdään vaaralliseksi tai haitalliseksi nuoren kasvulle ja kehitykselle. Huolen diskurssi on aineistossa merkittävästi läsnä, kuten saattaa olettaakin sosiaalihuollon dokumenteista. Tekstien nuoret asemoituvat monilla tavoilla suhteessa huoleen, nuoret ovat joko sitä tuottamassa tai sitä hälventämässä. Kaikkien tavattujen nuorten ääni kuuluu huolen diskurssissa jollain tavalla.

Nuorten äänellä on huolen diskurssin sisällä erilaisia tarkoituksia. Nuorten puhetta on eroteltu etenkin huolen diskurssissa selvärajaiseksi vieraaksi puheeksi. Vieraan puheen suora välittäminen tekstissä tuo dokumenttiin vakuuttavuutta ja tällöin tekstissä on mahdollista säilyttää alkuperäisen puhujan sanavalinnoillaan tarkoittamia merkityksiä. Eräs nuori on esimerkiksi kertonut kotona saavansa osakseen ”*dissausta*”, ja työntekijän pyynnöstä nuori on tarkentanut tarkoittavansa vähättelyä ja sisarukseen vertailua. Alkuperäistä *dissaus*-termiä ei kuitenkaan ole häivytetty sosiaalityöntekijän ymmärtämien merkitysten taakse, vaan se esitetty myös suorana lainauksena.

Nuorten huolipuhetta välitetään paljon muiden ammattilaisten kertoman kautta. Tällöin huoli tulee tuotetuksi tekstiin moniäänisesti. Lastensuojeluilmoitukseen liittyvien huolien kirjoittaminen on tehty tarkasti, ja teksteissä on ilmaistu selkeästi, mistä huoli ja tiedot tilanteesta ovat peräisin. Ilmoitukset

vastaanotetaan eri yksikössä kuin missä palvelutarpeen arvioinnit tehdään ja muiden työntekijöiden kertomaa tai kirjoittamaa pyritään toistamaan mahdollisimman tarkasti ja keskustelijat selvästi erotellen. Seuraava katkelma on aineiston tarkin kuvaus käydyn keskustelun kulusta, ja siinä kuvataan laajemmin keskusteluyhteyttä, jossa nuori on kertonut huolestaan.

Terveystenhoitaja oli kysynyt nuoren muutosta kaupunkiin ja siitä, miten tapaa etävanhempaa. Terveystenhoitaja oli kysynyt, onko sekä lähivanhemman että etävanhemman luona asiat kunnossa. Nuori oli sanonut, että lähivanhemman luona asiat menevät hyvin ja hän saa päättää, kumman luona asuu. Nuori oli sanonut, että ei halua asua etävanhemman luona. Terveystenhoitaja oli kysynyt, että onko tähän joku tietty syy? Nuori oli sanonut, että etävanhemman puoliso oli käyttänyt häntä kohtaan väkivaltaa. Terveystenhoitaja oli kysynyt, onko nuori kertonut asiasta aikuisille. Nuori oli sanonut - - . Terveystenhoitaja oli kysynyt - -. Nuori oli sanonut- - .

Aineiston nuorista yksikään ei ole itse ollut suoraan yhteydessä lastensuojeluilmoituksia vastaanottavaan sosiaalipäivystykseen, mutta ovat muutamassa tekstissä hakeneet itse apua muilta ammattilaisilta, kuten koulukuraattoreilta tai terveystenhoitajilta, jotka ovat nuorten kertoman perusteella tehneet lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenottopyynnön perhepalveluihin. Nuorten aloitteesta alkaneiden selvitysten huolenaiheita ovat ristiriidat vanhempien kanssa, vanhemman päihdeongelmat, toisen nuoren huolestuttava käyttäytyminen ja toisen nuoren kotiolot. Seuraavat kaksi katkelmaa kuvaavat nuorten itsenäisesti tuottamaa huolipuhetta.

Kuraattori oli jutellut nuoren kanssa puhelimesta edellisenä päivänä. Nuori oli kertonut, että loman lopussa kotona oli sattunut riitatilanne vanhemman kanssa, jonka päätteeksi vanhempi oli kuristanut nuorta ja he olivat joutuneet käsirysyyn. Riita oli lähtenyt siitä, että nuori oli soittanut musiikkia liian kovaa eikä ollut totellut vanhemman pyytäessä nuorta soittamaan hiljempaa.

Mutta yksi iso huoli nuorella on ja se on hänen serkkunsa. Nuoren mukaan serkun vanhempi on psyykkisesti sairas ja alkoholisoitunut. Serkku joutuu nuoren mukaan kokemaan ikäviä asioita kotonaan. Näitä ovat aikuisten ryyppääminen, sisällä tupakointi. Kodissa myös riidellään ja rikotaan seiniä ja on esimerkiksi heitetty huonekaluja parvekkeelta. - - - Nuorta huolestuttaa serkkunsa kotitilanteet, sillä nuori on nähnyt serkkunsa vanhemman ja uuden puolison juopottelun ja riitelyn aiheuttavan serkussa pahoinvointia. Serkun tilanne kuormittaa myös nuorta, sillä serkku on nuorelle tärkeä.

Toisaalta nuorten puhe on herättänyt aikuisten huolen myös ilman, että nuori on selvästi yrittänyt herättää aikuisissa huolta. Teemoja, joista aikuiset ovat huolestuneet, vaikka nuori ei ole erityisesti pyytänyt apua, ovat nuoren itsetuhoisen käytös ja päihteiden käyttö. Tällöin puheen sijoittaminen

huolen diskurssiin on ennen muuta aikuislähtöistä, kun nuori itse ei koe olevansa avun tarpeessa. Nuoren puhetta käytetään tällöin perustelemaan teksteissä aikuisissa herännyttä huolta.

Nuori kertoi, että on käyttänyt muutaman kerran aikaisemminkin huumeita seurustelukumppanin kanssa noin vuoden aikana.

Sosiaalisessa mediassa nuori on puhunut itsensä viiltelystä. Tästä keskusteltaessa nuori sanonut työntekijöille, että haluaa toisaalta ”hätkähdyttää” puheillaan.

Huolen diskurssissa nuoret kertovat kotilojen vaikeudesta, esimerkiksi perheen aikuisten käyttämästä väkivallasta nuorta tai toisiaan kohtaan. Väkivallasta kerrotaan sekä täysin oma-aloitteisesti että vasta sen jälkeen, kun kotona on esimerkiksi poliisi käynyt ensin rauhoittamassa tilannetta. Vanhempien toiminnan ollessa nuoren oma huolenaihe, nuoret ovat puhuneet asioista niin yksin kuin vanhempien kanssa tavattaessa. Aineistosta ei nouse esiin, onko nuorten yleisesti helpompi puhua työntekijän kanssa kahden tai vanhemman kanssa. Nuoria ei myöskään ole systemaattisesti tavattu sekä yksin että vanhempien kanssa. Tapaamisten kokoonpano ei aineistossa yhdisty huolen aiheeseen ja vain vähän nuoren ikään: Kaikkia 17-vuotiaita on tavattu ainakin yksin. Jotkut nuoret puhuvat työntekijöille aikuistenkin läsnä ollessa myös hyvin avoimesti esimerkiksi koulunkäyntiin liittyvistä vaikeuksistaan. Vanhemmat ovat voineet myös jakaa nuoren huolipuheen yhdessä tavattaessa, vahvistamalla nuoren kertomusta hankalasta tilanteesta.

Vanhemmat ovat useimmissa teksteissä nuorille tärkeitä tukijoita, mutta vanhemmat voivat myös aiheuttaa huolta joko olemalla itselleen tai nuorelle huoleksi tai vaaraksi. Vanhemmat ja nuoret ovat osa samaa perhesysteemiä ja samat huolet vaikuttavat tekstien perusteella systeemin sisällä kaikkiin ihmisiin. Vain muutamassa tekstissä vanhemmat ovat tietämättömiä nuoren toiminnasta ennen palvelutarpeen arviointia ja ovat ikään kuin ulkopuolisia suhteessa nuoren huoleen. Yksi nuorista on toivonut, että vanhempaan ei oltaisi nuoren asiaan liittyen yhteydessä, sillä vanhempi ei ole aktiivinen toimija nuoren elämässä, mutta työntekijä on kuullut myös vanhempaa arvioinnin aikana.

Vanhempiin liittyvä nuorten tuottama huolipuhe on sekä huolta vanhemmasta että huolta itsestä vanhemman vuoksi. Nuoret tuottavat huolta vanhempien kanssa olemisesta, jos vanhempi käyttää fyysistä väkivaltaa nuorta kohtaan tai jos vanhemman alkoholinkäyttö huolettaa nuorta. Nuoret voivat myös olla huolissaan vanhemmasta vanhemman itsensä vuoksi, jos vanhemmalla on vaikeasti hoidettava sairaus tai päihdeongelma, tai jos vanhemman parisuhde ei nuoresta näytä hyvältä. Huolta tuotetaan myös jaetusti vanhempien kanssa.

Vanhemman päihdeongelma näyttäytyy aineistossa huolenaiheena, joka jakaa perheenjäseniä. Pääasiassa perheenjäsenet ovat yhtä mieltä siitä, onko perheen tilanteesta syytä olla huolissaan, esimerkiksi jos kodin vuorovaikutus ei vanhemman väsymyksen vuoksi toimi. Vanhemman päihteidenkäyttö puolestaan saattaa olla joko vain nuoren tai vain vanhemman näkökulmasta arkea varjostava asia. Osa nuorista suhtautuu vanhemman päihdeongelmaan vanhempia ja työntekijöitä positiivisemmin. Esimerkiksi yksi aineiston nuori on kertonut tottuneensa vanhemman päihteidenkäyttöön eikä osaa suhtautua siihen enää ongelmana, vaikka se ei mukavaa olekaan. Toisaalta aineistossa on myös vanhempia, joiden on vaikea tunnistaa oman alkoholinkäyttönsä negatiivista vaikutusta nuoreen.

Suurimmaksi osaksi huolen vakavuuden määrittelystä tuen tarpeesta on arvioinnin aikana päästy yhteisymmärrykseen, mutta viidessä tekstissä nuori, vanhempi tai työntekijä on ollut eri mieltä. Kaikissa aloitetuissa lastensuojelun asiakkuuksissa ainakin vanhempi on ollut yhtä mieltä tuen tarpeesta. Nuoret eivät välttämättä ole vastustaneet lastensuojelun asiakkuutta, mutta eivät ole pitäneet sitä välttämättä tarpeellisenä. Koska kaikki aineiston nuoret ovat yli 12-vuotiaita, vapaaehtoisuuteen perustuvaa perhepalveluiden asiakkuutta ei voi aloittaa, jos nuori vastustaa sitä tai ei ole motivoitunut työskentelyyn. Tällöin työntekijöillä on oltava lastensuojelullinen huoli, jotta nuorelle voidaan myöntää lastensuojelulain mukaisia palveluita. Lastensuojelullisen huolen käsitettä käytetään teksteissä, mutta sitä ei eritellä, vaan siitä todetaan ainoastaan, onko sitä vai eikö sitä ole.

Nuoren vanhemmat ja heidän puolisonsa vahvistavat nuoren kertomusta hankalasta tilanteesta.

Nuori ja vanhempi riitelevät paljon vanhemman yrittäessä saada nuorta osallistumaan kotitöihin tai käymään koulua. Sisarus on kokenut riitelyt ahdistavina ja pelottavina.

Yhdessä yhteenvedossa on käytetty sanaa *lojaliteettiristiriita*. Nuori on kertonut tottuneensa kotona vallitsevaan tilanteeseen, eikä tuota siitä huolta. Nuori on *puolustanut vanhempaa useasti keskustelun edetessä*. Nuori on puhunut ahdistuksesta, jos joutuisi muuttamaan pois kotoa. Nuori on kuvannut vanhemmasta johtuvaa arjen epävakautta normaaliksi hänen elämässään. Kyseistä nuorta on tavattu sekä yksin että vanhemman kanssa, mutta kummallakin tapaamisella työntekijöitä on jäänyt mietityttämään kysymys nuoren mahdollisuudesta puhua avoimesti. Muuten teksteissä ei oteta kantaa nuoren mahdolliseen vaikeuteen puhua kaikista asioista lojaalisuutensa vuoksi, vaan nuorten tuottama tieto kuullaan sitä kyseenalaistamatta, kuten toteavan diskurssin yleisyyskin osoittaa.

Suorien ja sanatarkkojen lainausten tärkeys korostuu vakavista huolenaiheista puhuttaessa: *Nuori sanoo, että ”en mää hirveesti halua asua äidin luona”*. Nuori on ottanut selvän kannan asumiseensa ja tämä on kirjoitettu ilmeisen sanatarkasti asian vakavuuden vuoksi. Työntekijät ovat halunneet

säilyttää nuoren sanoman alkuperäisen sisällön, jotta tekstistä ei tehdä vääriä tulkintoja kirjoittajan tekemien sanavalintojen vuoksi.

Työntekijöiden tulkinta nuoren sanomasta saattaa olla eri kuin mitä nuori on itse ajatellut, jolloin etenkin asumisen kaltaisen ison kysymyksen kohdalla valinta tuoda nuoren käyttämät sanat tekstiin on asianosaisten oikeusturvan kannalta turvallinen. Seuraavassa aineisto-otteessa työntekijä on säilyttänyt nuoren *dissaus*-sanon tekstissä, jonka lisäksi on avannut käsitettä enemmän, nuoren oman määrittelyn mukaisesti.

Nuori kertoo ettei hän pidä siitä kun saa vanhemman luona osakseen dissaua. Dissaamisella nuori tarkoittaa vähättelyä ja vertailua sisarukseen.

Huolen diskurssiin liittyy myös kysymys siitä, kuinka huolen kanssa menetellään jatkossa, jotta se hälvenisi. Keinot huolien ratkaisemiseksi ja niistä selviämiseksi ovat teksteissä pääosin työntekijöiden aloitteita. Nuorilla on toiveita asioiden muuttumisesta paremmaksi, mutta mielipidettä mahdollisista tukitoimista ei välttämättä silti muodosteta. Nuorten suhtautuminen tukitoimiin on teksteissä pääasiassa aikuisten ehdotuksiin *suostumista*. Aineiston nuorista 5 on ollut eri mieltä työntekijöiden kanssa tuen tarpeesta, kun työntekijät ovat nähneet tuen tarpeen. Tekstien perusteella on mahdoton sanoa, kuinka paljon nuorille on kerrottu mahdollisista tukitoimista tai siitä, mitä ne konkreettisesti tarkoittavat.

Nuori kokee, että asiasta keskusteleminen ei auta. Tilanne on nuoren mielestä mennyt koko ajan huonommaksi.

Nuoren ilmaisema huoli ei kuitenkaan välttämättä ole sellainen haitallinen olosuhde, joka vaatii toimenpiteitä, vaan se saattaa olla myös nuoren tavallisena pitämää arjen epämukavuutta. Nuoret eivät itse välttämättä nimeä tuntemuksiaan huoleksi, vaikka ovat tyytymättömiä tilanteeseen. Huoli ei nuoren puheessa näyttäydy mustavalkoisena, kuten seuraavassa.

Nuori ei ole huolissaan vanhemmasta, mutta ei myöskään hyväksy sitä, miten puoliso kohtelee vanhempaa.

Huolen diskurssissa nuorten ääniä käytetään teksteissä eri tarkoituksissa. Nuoret sekä tuottavat itsenäisesti ja aktiivisesti huolta itsestään tai toisista, tai nuoret saattavat tuoda tuen tarpeen arviointiin vastakkaisen näkökulman tukia tarjoaville aikuisille.

6.3 Pärjäämisen diskurssi

Huolen diskurssin vastaparina nuorten äänet kuuluvat myös pärjäämisen diskurssissa. Suurin osa aineiston selvityksistä (18/30) on päätetty aloittamatta asiakkuutta, joten yhteisesti todettu pärjääminen on selvitysten lopputulemien perusteella yleistä. Pärjääminen on asioiden olemista hyvin, sosiaalitoimen tukitoimien tarpeettomuutta tai tottumista tilanteeseen. Pärjääminen ei välttämättä ole kokonaisvaltaista, mutta yksittäisten asioiden sujuminen heijastuu teksteissä positiivisesti kokonaistilanteeseen. Pärjäämisdiskurssilla saatetaan perustella selvityksen lopettamista ilman asiakkuuden avaamista, mutta nuoren tietynlainen, etenkin ikätasoon kuulumaton pärjäämispuhe voi myös olla huolen aihe ja siten perustelu tuen tarpeelle ja aloitettavalle asiakkuudelle.

Nuoret tuottavat itse pärjäämistä teksteissä, pärjäämispuhe ei juurikaan tule välitetyksi toisten puhujien kautta. Nuorten äänet puhuvat sekä nuoren omasta pärjäämisestä että koko perheen pärjäämisestä. Teksteissä pärjäämisen määrittäminen annetaan huolen määrittämistä useammin nuorten oman kokemuksen varaan. Työntekijät eivät pyri teksteissä tuottamaan perheelle pärjäämisdiskurssia, jos perheen oma kokemus on toinen. Tämä on kontrastina huolen diskurssille, jossa perhettä ulkopuolisina tarkastelevat työntekijät voivat pitää huolen diskurssia olennaisena perheen tavallisena pitämässä tilanteessa.

Pärjäämisen diskurssissa nuoret puhuvat normaalista arjesta ja sen sujumisesta positiiviseen sävyyn. Pärjäämisestä puhumista ei ole erotettu teksteihin yhtä selvärajaisesti kuin huolen diskurssissa, mikä näkyy esimerkiksi seuraavassa otteessa.

Nuori elää normaalia nuoren lukiolaisen elämää. Nuori on kunnianhimoinen koulun suhteen. Nuorella menee hänen kertomansa mukaan paljon aikaa koulutehtävissä ja vapaa-aikaa jää vähän. Vapaa-aikaa nuori viettää pääosin kavereidensa kanssa. Nuori ei ole tavannut toista vanhempansa pitkään aikaan, eikä koe häntä läheiseksi.

Nuoret tuottavat pärjäämistä kertomalla heille erityisen mieluisista ja onnistumisen kokemuksia tuottavista asioista, kuten koulun sujumisesta ja mieluisista oppiaineista. Nuoret puhuvat tärkeistä asioista, kuten omasta huoneesta tai lemmikistä. Asiat, jotka edesauttavat nuoren hyvinvointia, ovat erilaisia eri nuorille, eikä teksteistä ilmene selkeää yhteistä muottia pärjäämistä edesauttavalle arjelle. Nuoret tunnistavat pärjäämistään tukevia rakenteita hyvin itsensä näköisesti. Toisaalta nuoren

pärjäämispuheen kirjoittamiseen vaikuttaa myös työntekijän tulkinta siitä, mikä nuoren kertomassa on erityisesti hyvinvointia ja pärjäämistä tuottavaa.

Nuorella on sisko, jonka murrosikään kuuluva pirskahtelu naurattaa nuorta. Perheessä on myös koira, joka on nuorelle tärkeä. Nuori pitää pelaamisesta.

Perheen kaksi kissaa ovat nuorelle tärkeitä. Nuorelle iloa tuo oma huone.

Nuorten kuvaamaan pärjäämiseen liittyvät olennaisesti myös omat kyvyt ja mahdollisuudet toimia fiksusti. Nuorilla on usein vankka usko omaan kykyynsä toimia järkevästi ja he uskovat pystyvänsä poikkeamaan kaveriporukan toiminnasta.

Nuori ajattelee, ettei koe kavereiden painetta kokeilemaan päihteitä ja uskaltaa sanoa ei, jos näin tapahtuisi. Nuori ajattelee, että jos sitä ei kaverit hyväksyisi, he eivät silloin ole oikeita kavereita.

Siinä missä huolen diskurssissa perheenjäsenet ja työntekijät ovat pääsääntöisesti yhteisymmärryksessä, pärjäämisdiskurssissa nuoret kuulostavat olevan hieman enemmän oppositiossa aikuisten kanssa. Nuorilla on aikuisia useammin valoisampi käsitys omasta pärjäämisestään. Eräässä perheessä vanhemmat ovat olleet huolissaan avioeron jälkeisten huonojen väliensä vaikutuksesta nuoreen, mutta nuori on itse tuottanut puhetta oman elämänsä tavallisesta ja huolettomasta sujumisesta, eikä ole pitänyt vanhempiensa välistä pulmaa oman arkensa kannalta oleellisena. Muutamissa arvioissa nuoren toiminta suhteessa aloitettavaan tukitoimeen on kuvattu *suostumisena*, kun aikuiset ovat ilmaisseet toiveen tuelle nuoren pitäessä sitä lähtökohtaisesti jokseenkin tarpeettomana.

Nuori on suostuvainen keskusteluavulle, mutta ei koe sitä ainakaan etukäteen ajateltuna kovin tarpeelliseksi.

Pärjääminen tulee välitetyksi ennen kaikkea nuoren omana kertomana, jota vanhemmat ja työntekijät voivat vahvistaa, mutta pärjääminen on nuorten yleinen oma tapa nähdä tilanteensa. Siinä missä huolen diskurssi tuotetaan hyvin usein moniäänisen välittämisen kautta, pärjäämisen diskurssi on tuotettu pääasiassa työntekijöiden keskustellessa nuorten kanssa henkilökohtaisesti.

Pärjäämisdiskurssissa tuen tarpeeseen liittyen nuorten ja vanhempien äänet ovat kuitenkin useimmiten jaettuina. Työntekijät ovat joissakin tapauksissa olleet eri mieltä perheiden tuen tarpeesta, mutta jos lastensuojelullista huolta ei ole herännyt, sosiaalihuoltolain mukaista asiakkuutta ei voi aloittaa vanhemman tai yli 12-vuotiaan sitä vastustaessa. Työntekijöiden näkemyksiä on kirjoitettu teksteihin vain vähän ja aineistosta löytyi vain muutama työntekijän nuorelle esittämä näkemys tämän tilanteesta.

*Kotitöistä nuori sanoo että vanhempi tekee yksin kaiken. Nuori kertoo että vanhempaa se ei haittaa eikä vanhempi siitä valita. **Kerrottu** että nuori on jo sen ikäinen että voisi jo osallistua - - .*

Nuorten pärjääminen palvelutarpeen arvioinnin teksteissä liittyy joidenkin nuorten kohdalla siihen, että he saavat jo riittävää tukea esimerkiksi koulukuraattorin tapaamisista, tai aloitettu lääkitys on helpottanut nuoren psyykkistä pahaa oloa riittävästi.

Vanhemmat ovat teksteissä nuorille tärkeitä tukijoita ja nuoret kertovat voivansa puhua vanhempien kanssa vaikeistakin asioista. Pääasiassa aineistossa kuuluva pärjääminen on nuoren ja vanhempien yhteinen tulkinta. Suurimmassa osassa selvityksiä myös työntekijät ovat todenneet, että tarvetta asiakkuudelle ei ole. Tulkinnat pärjäämisestä ovat jaettuja ja yhteinen tulkinta on suurimmassa osassa johtanut siihen, että nuorelle ei aloiteta asiakkuutta.

Pärjäämistä tuotetaan aineistossa paljon myös moniäänisesti, useiden puhujien toteamana. Jaetut äänet vahvistavat toisiaan ja tukevat toistensa sanomaa. Jaettu pärjääminen on joko yhteisesti todettua, tai vanhempien kuvataan vahvistavan nuoren kertomaa.

Nyt hän voi omien ja äidin sanojen mukaan paremmin kuin aikaisemmin.

Nuori ja isä toteavat, että isän luona vastaavia ongelmia ei ole.

Suurin osa arvioinneista on päätetty aloittamatta perhepalveluiden tai lastensuojelun asiakkuutta, jolloin yhteisesti koettu pärjääminen on jäänyt vallalla olevaksi näkemykseksi kokonaistilanteesta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että työntekijät ja perhe olisivat täysin samaa mieltä tuen tarpeesta, kuten ilmenee seuraavassa aineisto-otteesta.

Työntekijöiden näkemyksen mukaan nuori voisi hyötyä sosiaalihuoltolain mukaisista tukitoimista, joilla pyrittäisi tukemaan vanhemmuutta ja nuoren omaa arviointikykyä sekä vahvistaa nuoren kykyä suojata itseään. – – Koska vanhemmat ja nuori eivät koe tarvetta sosiaalihuoltolain mukaisille tukitoimille eikä lastensuojelullista huolta tilanteesta herää, palvelutarpeen arviointi päätetään jatkamatta sosiaalihuoltolain mukaista asiakkuutta.

Pärjääminen näyttäytyy teksteissä ajallisena, sen vaihtelemista ajan kuluessa on kuvattu myös lyhyen palvelutarpeen arvioinnin päätteeksi. Osa nuorista on kertonut vointinsa olevan parempi kuin mitä se on ollut, kun heistä on tehty lastensuojeluilmoitus. Muutos voi liittyä nuoren oman mielialan kohentumiseen tai vanhemman puolison pois muuttamiseen.

Nyt nuori voi omien ja äidin sanojen mukaan paljon paremmin kuin aikaisemmin.

Vaikka nuori on aloitteellisesti tuonut huolen ilmi ja vaikka huoli on nuorella yhä olemassa, se ei ole aina tarkoittanut nuoren haluavan tukea siitä kysyttäessä, tai nuori ei ole innostunut tarjotusta tukimuodosta. *Nuorta mietityttää oma rahankäyttö ja nukkuminen, mutta hän ei koe kumpaakaan niin suureksi ongelmaksi, että toivoisi apua itselleen. Tämän lisäksi nuori ei koe vähäistä alkoholinkäyttöä ongelmana.*

Nuori itse kehystää aikuisia huolestuttavan asian asiaksi, joka on tapahtunut ja jolle ei voi enää mitään. *Nuori kertoo kativansa tapahtunutta, mutta ajattelee, että se on tapahtunut eikä sille voi enää mitään.*

Pärjäämisen diskurssiin liittyy toisinaan myös puhe tulevaisuudesta. Useimmat nuoret ovat tulevaisuusorientoituneita ja heidän kanssaan on puhuttu tavoitteista, haaveista ja suunnitelmista. Tulevaisuuteen liittyy pärjääminen ja menestyminen ja tulevaisuuden positiivinen suunnittelu lisää pärjäämistä myös tässä hetkessä.

Nuori on kertonut pitävänsä opiskelua tärkeänä, jotta pärjää elämässä ja saa hyvää palkkaa.

Nuoret tiedostavat riskitekijöitä esimerkiksi hölmöilevissä kaveriporukoissa, mutta erityisesti kaveriporukoiden suhteen nuoret kuvaavat pärjäävänsä ja pystyvänsä vastustamaan joukolla hölmöilyä. *Nuori ajattelee, ettei koe kavereiden painetta kokeilemaan päihteitä ja uskaltaa sanoa ei, jos näin tapahtuisi. Nuori ajattelee, että jos sitä kaverit ei hyväksyisi, he eivät silloin ole oikeita kavereita.* Kukaan aineiston nuori ei ajattele olevansa kaveriporukan viettävänä.

Pärjäämisen diskurssiin olen lukenut myös puhetta tilanteissa, joissa asiat eivät ole täydellisesti, mutta haasteiden kanssa ei silti koeta tuen tarvetta. Sekä pärjääminen että huoli ovat dynaamisia diskursseja ja dokumenteissa teksti kuvaa tilanteittain ja ajassa vaihtelevaa pärjäämisen ja huolissaan olemisen diskurssia. Nuorten tilanteet eivät näyttäydy pärjäämiskehyksessäkään yksiulotteisina tai staattisina. Pärjääminen ei ole mustavalkoista, vaan sitä tuotetaan pohdiskellen ja moniulotteisesti, ja myös pärjäämisen kehyksessä tilanteissa voi olla negatiivisia elementtejä. Arjen ei ole nuorten näkökulmasta tarpeen olla täydellistä, tai yleisten normien mukaista.

Nuorta mietityttää välillä oma rahankäyttö ja nukkuminen, mutta hän ei koe kumpaakaan niin suureksi ongelmaksi, että toivoisi apua itselleen.

Nuori ei ole huolissaan vanhemmasta, mutta ei myöskään hyväksy sitä, miten vanhemman puoliso kohtelee vanhempaa.

Toisaalta nuoret ovat saattaneet myös tottua huonoon tilanteeseen niin, etteivät osaa ajatella sen olevan normaalista poikkeavaa, vaikka eivät pitäisi tilannetta varsinaisesti hyvänäkään. Nuoresta

saattaa tällöin tuntua helpommalta, jos totuttu systeemi ei muutu. Ennen kaikkea vanhempien päihteiden käyttö nousee esiin huolenaiheena, jonka kanssa nuori kokee pärjäävänsä ilman ulkopuolista tukea, kun työntekijät arvioivat nuoren olevan esimerkiksi keskusteluavun tarpeessa.

Nuori kertoi, ettei häntä haittaa kotitilanne, koska hän on tottunut siihen, että äidin vointi vaihtelee.

Nuoren mielestä aikuiset ”veti pikku painia” ja nuori kertoi nähneensä elämänsä aikana paljon pahempaa.

Nuori on saattanut myös puhua itsetuhoisesti ja olla sitä silti mieltä, ettei ole huolissaan mistään. Nuorten puheet ovatkin toisinaan aikuisten näkökulmasta ristiriitaisia. Nuori myös saattaa kokea, ettei voi kertoa koulukiusaamisesta kenellekään, mutta kokee silti, ettei tarvitse apua. Tiedetyt asiat, kuten tupakointi ja viiltely, näyttäytyvät ikään kuin nuoruuteen kuuluvina asioina, joiden kanssa nuori kokee pärjäävänsä.

Muutama nuori on pitänyt aikuisten ehdottamaa tukea, tyypillisimmin *keskusteluapua* tarpeettomana. Aineistosta ei ilmene, kuinka paljon nuoret ovat tienneet keskusteluavun sisällöstä tai sen mahdollisista vaikutuksista. Ollakseen osallisena palveluita koskevissa päätöksissä on tärkeää tietää kyseessä olevasta palvelusta riittävästi, jotta perustellun mielipiteen muodostaminen on mahdollista. Aineistosta ei ilmene lainkaan työntekijöiden nuorille tai vanhemmille mahdollisesti antamia selvityksiä palveluiden kirjosta tai kunkin palvelun konkreettisesta merkityksestä.

Nuorelta kysytty, että kokeeko hän tarvetta ulkopuoliseen keskusteluapuun. Nuori sanoi, että ei koe asialle tarvetta.

Nuori ei vastannut puhelimeen, mutta laitto viestiä, että kaikki on kunnossa ja hän ei tarvitse tällä hetkellä tukea.

Teksteissä nuorten tai heidän vanhempiansa kanssa ei ole keskusteltu siitä, mitä esimerkiksi lastensuojelun asiakkuus merkitsee, eikä teksteistä sen vuoksi ilmene, että nuorta olisi tuettu esittämään mielipidettään näistä tukimuodoista. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden puhetta on teksteissä ylipäänsä todella vähän, ja palveluista kertominen on asiakastilanteissa oletettavasti ollut juuri työntekijöiden puhetta, joka yleisesti ei kuulu teksteissä.

Nuoret sekä kokevat että eivät koe tarvetta keskusteluavulle tai muulle vähemmän määritellylle sosiaalihuollon tuelle. Suurimmaksi osaksi nuoret ja työntekijät ovat saavuttaneet yhteisymmärryksen tuesta, mutta osa nuorista ei näe tilanteessaan sellaisia huolia, johon tarvitsisivat apua. Sosiaalitoimen tuki otetaan välillä vastaan neuvottelujen tuloksena, vaikka nuori itse on voinut kokea, että se ei ole hänelle välttämättä juuri se oikea apu tilanteessa. Toisinaan neuvottelut ovat myös päättyneet

kompromissiin, jossa asiakkuutta ei ole nuoren vahvan pärjäämiskäsityksen vuoksi aloitettu, mutta tekstiin on kirjoitettu, että nuori voi itse olla jatkossa yhteydessä, jos huolta syntyykin palvelutarpeen arvioinnin päätyttyä. Työntekijät siis yhtäältä hyväksyvät nuoren kokemuksen omasta pärjäämisestään, mutta jättävät oven silti auki nuoren myöhemmälle tuen tarpeelle.

Nuori on myös saattanut suhtautua huolettomasti aikuisia huolestuttavaan asiaan, kuten omaan toimintaansa. Nuori ei itse koe olevansa avun tarpeessa, vaan haluaisi pärjätä itsenäisesti. Nuoren omat pärjäämiskeinot saattavat poiketa rajustikin aikuisten hyvinä pitämistä tavoista. *Nuori kertoi korvanneensa viiltelyn osittain tupakanpoltolla.*

Nuoret ovat myös sinnikkäitä erilaisten haasteiden edessä: *Nuori on kouluun liittyvästä ahdistuksestaan huolimatta valmis ja halukas suorittamaan peruskoulun. Nuori tykkää käydä koulussa, vaikka kokee toisinaan kielten opinnot hankalaksi.*

Nuoret suhtautuvat pärjäämiseensä omasta kontekstistaan, kun työntekijät ja vanhemmatkin arvioivat tilanteita laajemmassa näkökulmassa. Aikuisten on helpompi nähdä vaihtoehtoja tilanteissa, joissa nuoret ovat valmiita ottamaan vastaan sen, mihin ovat elämässään tottuneet. Tilanteissa, joissa nuori ei yksiselitteisesti ole lastensuojelulain määrittämällä tavalla tuen ja suojelun tarpeessa, nuorilla voi ikätasosta riippuen olla enemmän tai vähemmän mahdollisuutta määrittää omaa pärjäämistään ilman tukitoimia. Viimeinen sana ilman sosiaalipalveluiden apua pärjäämisestä kuuluu kuitenkin huolestuttavimmissa tilanteissa sosiaalityöntekijöille, joiden pärjäämisen määrittelyyn vaikuttaa olennaisesti lastensuojelulaki.

Pärjäämisen ja huolen välinen rajanveto on välillä häilyvää. Nuorten ikätasoon nähden liiallinen pärjäämisen kokemus tai päätäntävalta ovat muutamassa tekstissä saaneet työntekijät arvioimaan, että nuori on tuen tarpeessa ikätasoisien arjen tukemiseksi. Nuoret puhuvat omista toiminta- ja päättämismahdollisuuksistaan esimerkiksi asumisensa suhteen, mikä aikuisten näkökulmasta ei välttämättä ole positiivista pärjäämistä. Nuorten itsenäiset päätökset ja yksin pärjääminen eivät siis näyttäydy tavoiteltavana korkeimpana osallisuuden tasona.

6.4 Nuorten toimijuuden diskurssi

Viimeisenä esittelen aineistosta itselleni silmiinpistävimmän ja nuorten omaa ääntä kuuluvimmin kehystävän diskurssin, jossa on olennaista nuorten oman toimijuuden tuottaminen. Toimijuutta

tuottavat nuoret itse, mutta myös työntekijät ja vanhemmat. Nuorten toimijuus tulee esiin myös ulkopuolisen kertojan toteamuksina. Erityisesti niissä arvioinneissa, joissa nuoreen liittyvä huoli ei kokonaisuudessa määrity erityisen vakavaksi, nuorten toimintaa kuvataan moniulotteisesti ja nuorista muodostuu tekstien kautta kokonaisempi kuva. Näissä teksteissä on tilaa muulle kuin huolen kuvaamiselle asiakkuuden aloittamisen perusteluksi.

Nuorten toimintaa kuvataan teksteissä moniulotteisesti, kuten edellisissä luvuissa esittelemistäni diskursseistakin ilmenee. Nuorten elämän tilanteet ja tapahtumat saavat nuorten kuvaamana eri merkityksiä tekstien välillä, mutta myös tekstien sisällä. Esimerkiksi koulussa menestyminen on yhtäältä hieno asia, toisaalta koulutehtävät vievät nuoren vapaa-aikaa. Nuoret pohdiskelevat asioita monelta kantilta eivätkä miellä elämäänsä vaikuttavia asioita yksinomaan positiivisiksi tai negatiivisiksi.

Nuori elää normaalia nuoren lukiolaisen elämää. Nuori on kunnianhimoinen koulun suhteen. Nuorella menee hänen kertomansa mukaan paljon aikaa koulutehtävissä ja vapaa-aikaa jää vähän. Vapaa-aikaa nuori viettää pääosin kavereidensa kanssa. Nuori ei ole tavannut toista vanhempaansa pitkään aikaan, eikä koe häntä läheiseksi.

Nuori kertoi, ettei vanhempi haluaisi erota puolisostaan; toisaalta nuori ei usko, että puoliso tulee muuttumaan. Nuori kertoi tulevansa hyvin toimeen vanhemman puolison kanssa ja puoliso auttaa nuorta usein läksyissä.

Nuori tykkää käydä koulussa, vaikka kokee toisinaan kielten opinnot hankalaksi. Matematiikka ja fysiikka ovat hankalia

Nuorten omat äänet tuottavat kuvaa nuorista omaa elämäänsä ohjaavina vastuuta ottavina toimijoina. Nuoret tekevät omia päätöksiä ja ohjaavat omaa toimintaansa. Nuoren oman toimijuuden kategorisointiin liittyy vahvasti ikätasoisuuden kysymys. Muutamalla aineiston nuorella kuuluu olevan paljon päätösvaltaa oman asumisensa suhteen, esimerkiksi kumman vanhemman luona asuu. Etenkin asumisen kysymyksissä nuorten oma vahva toimijuus kuitenkin kehystetään pulmallisena nuorempien kuin 17-vuotiaiden nuorten kohdalla. Toisaalta kaiken ikäisiä nuoria kannustetaan aineistossa myös ottamaan enemmän vastuuta esimerkiksi kotitöistä.

Nuorten toimintaa kuvataan teksteissä paljon suhteessa tukitoimiin. Nuoret suhtautuvat tukeen myöntävästi tai torjuen, heillä voi itsellään olla tukeen liittyviä toiveita, tai he ottavat aikuislähtöiset ehdotukset vastaan. Tyypillisin tapa, jolla nuoren vastaanottavaisuus tuelle ilmaistaan, on nuoren *suostuminen* aikuisten ehdottamaan tukeen. Se, kuinka tukitoimista on nuorten kanssa puhuttu, ei

ilmene teksteistä. Yhden nuoren tekstissä työntekijät ovat *ehdottaneet* nuorelle joitakin tukitoimia, mutta tämän lisäksi tuista puhumista ei ole aineistossa kuvattu.

Nuori suostuu sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkuuden avaamiseen ja suunnitelmalliseen ohjaustyöskentelyyn huolien parissa niiden hälventämiseksi.

Osa tukitoimiin *suostuneista* nuorista on itse ilmaissut pitävänsä tiettyä tukea tarpeettomana. Tällöin suostuminen on ennen kaikkea aikuisten toiveisiin mukautumista, vaikka oma näkemys poikkeaa aikuisten arviosta. Nuoret ovat kuitenkin päätyneet toimimaan yhteistyössä aikuisten kanssa.

Nuori on suostuvainen keskusteluavulle, mutta ei koe sitä ainakaan etukäteen ajateltuna kovin tarpeelliseksi.

Muutama nuori kuitenkin on asettanut myös ehtoja toiminnalleen ja sille, millainen tuki heille sopii, eivätkä välttämättä suostu vastaanottamaan millaista apua tahansa. Nuorten mielipiteiden taustalla olevat käsitykset tukimuodoista ja niiden mahdollisista hyödyistä jäävät näkymättömiin, mutta nuoren lopullinen ajatus avusta on kuitenkin kirjoitettu esiin.

Työntekijät ehdottivat nuorelle vertaistuellisia ryhmiä ja tapaamispaikkoja, mutta nuori ei koe niiden olevan hänen juttunsa.

Nuori ei halua harrastaa yksin.

Kolme nuorta on *toivonut* tiettyä tukea: yksi nuori toivoo tukihenkilöä, toinen tukea koulunkäyntiin ja kolmas keskusteluapua tietyn työntekijän kanssa. Toiveet tulevat teksteissä esiin ilman, että näistä tukitoimista kerrotaan keskustellun etukäteen nuoren kanssa.

Nuori toivoo tukea koulunkäyntiin. Nuori toivoo, että voisi saada tutun työntekijän saattamaan kouluun aamuisin. Nuori toivoo voivansa käydä koulussa muutaman kerran viikossa.

Nuorilla on oikeus kieltäytyä sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista ja heidän näkemyksensä tuen tarpeellisuudesta vaikuttaa myönnettäviin tukitoimiin. Jos nuori ei ole motivoitunut ottamaan sosiaalihuoltolain mukaista tukea vastaan ja aikuiset näkevät nuoren olevan tuen tarpeessa, on aloitettava lastensuojelun asiakkuus. Nuori voi siis tiettyyn rajaan saakka vaikuttaa päätöksiin vastaanottamastaan avusta, mutta riittävän suuren huolen kohdalla lopullinen päätösvalta alaikäisen nuoren asiassa on viranomaisilla.

*Yritetty kaksi kertaa tutustumista nuorten palveluun, mutta nuori **ei suostunut** lähtemään tutustumiskäynneille. Myös terveydenhoitajalle ja lääkärille varatut ajat jäivät käyttämättä. – – Palvelutarpeen arvioinnin perusteella todetaan, että sosiaalihuoltolain mukaiset tukitoimet, mitkä*

edellyttävät nuoren omaa motivaatiota ja sitoutumista eivät ole mahdollisia, eivätkä riittäviä. Nuoren asiakkuus siirretään lastensuojeluun.

Edellisen katkelman nuoren motivoitumattomuutta konkretisoidaan tekstissä esimerkein, kuten kertomalla että nuori ei ole osallistunut varatuille käynneille. Nuori on aikuisten kanssa eri mieltä tuen tarpeesta ja konkreettiset esimerkit nuoren motivoitumattomuudesta tukevat päätöstä aloittaa velvoittavampi lastensuojelun asiakkuus nuoren tilanteen helpottamiseksi. Nuoren vapaaehtoisen osallistumisen varaan ei vakavan huolen ja puutteellisen oman motivaation vuoksi ole voinut laskea.

Aineiston nuorten ajatukset tukitoimista ovat kahtiajakautuneita siten, että niitä ei joko pidetä lainkaan hyödyllisinä, tai tukitoimien ajatellaan auttavan kuin itsestään. Nuorten ajatukset asioiden kääntymisestä parempaan päin liittyvät pääasiassa siihen, että joku muu kuin nuori itse alkaisi toimia toisin ja korjaisi tilanteen. Myös mahdollisiin tukitoimiin liittyy toive siitä, että nuoren itsensä ei tarvitsisi nähdä vaivaa oman toimintansa muuttamiseksi.

Nuori sanoo olevansa valmis laitoksessa asumiseen, koska siellä on pakko sitoutua sääntöihin (kotona ei). Nuori ajattelee, että voisi asua muutaman kuukauden jossain muualla (laitoksessa) ja sen jälkeen nuori uskoo, että hänen olisi helpompi palata kotiin.

Nuorten puhe oman toiminnan muuttamisesta liittyy ulkoa asetettuihin vaatimuksiin tai toiveisiin. Nuoren oman toiminnan ollessa palvelutarpeen arvioinnissa esiin nouseva keskeinen huoli, nuoret ovat itse usein eri mieltä aikuisten kanssa toiminnan haitallisuudesta. Muutama nuori on myös avoimesti kertonut, ettei aio muuttaa omaa toimintaansa nykyisessä tilanteessa, vaan hakee ratkaisua huonoon tilanteeseen muulla tavoin, kuten esimerkiksi yllä olevassa katkelmassa toivomalla sijoitusta kodin ulkopuolelle. Osa aineiston nuorista on kuitenkin myös ilmaissut suostumuksensa oman toiminnan muuttamiseksi aikuisten mieliksi. Yksi nuori on kertonut päättäneensä lopettaa alkoholin käytön, *koska äiti tulee vihaiseksi ja juominen ei tee keholle hyvää*, ja muutama nuori suostuu aikuisten mieliksi ottamaan vastaan keskusteluapua aikuisten huolien hälvenemiseksi.

Toisaalta moni nuori myös pohtii omaa toimintaansa ja sen vaikutusta muihin, ja nuoret myös ymmärtävät toimintansa vaikutukset muissa ihmisissä. Nuoret eivät näe itseään muista irrallisina, vaan tiedostavat vaikuttavansa ympäristöönsä niin hyvässä kuin pahassa.

Nuori kertoi ymmärtäneensä vasta jälkikäteen, miten vakava asia on. Nuori kertoi jutelleensa kaverin kanssa jälkeenpäin ja pyytäneensä anteeksi tekojaan.

Nuori sanoo, että pystyisi olemaan ulkonakin yötä, mutta on sitten ajatellut, että jos vanhemmalle tulee joku sydänkohtaus, niin pitää mennä kotiin.

Nuoret kertovat omista mahdollisuuksistaan ja jaksamisestaan toimia. Osa nuorista kokee olevansa hyvinkin jaksavaisia ja kunnianhimoisia, osa näkee resurssinsa rajatun. Nuorten omat ajatukset omista mahdollisuuksistaan ovat samansuuntaisia vanhempien näkemysten kanssa, eivätkä nuorten käsitykset itsestään näyttäyty teksteissä ylioptimistisinä.

Nuori on valmis käymään koulua, mutta kielten tunneilla ei jaksaa käydä. Nuori ei jaksaa lukea kokeisiin, mutta sanoo tekevänsä läksyjä. Nuori arvioi, että arvosanat putoaa, koska hän ei jaksaa panostaa kouluun.

Nuori sanoo haluavansa jaksaa enemmän. Nuori kertoo että hänelle iskee lukko kun pitäisi johonkin lähteä.

Nuori toivoo voivansa käydä koulussa muutaman kerran viikossa.

Muutaman nuoren teksteihin on kirjoitettu, että nuoren on vaikuttanut olevan vaikea kertoa ajatuksistaan työntekijöille. Kertomisen vaikeudesta kärsiviä nuoria on tekstien perusteella tavattu vain yksin, eikä yhdessä vanhemman kanssa. Nuoren on voinut olla vaikea puhua ilman vanhempaa, mutta toisaalta vaikeutta olisi saattanut ilmetä myös vanhemman ollessa läsnä. Tämän vuoksi nuorelle olisi hyvä mahdollistaa erilaisia tilanteita ja tapoja, joissa ja joiden avulla asioista voi keskustella. Aineistossa on myös muutama nuori, jotka eivät reflektoi omaa toimintaansa, vaan tuottavat emmättiä-puhetta esimerkiksi kysyttäessä, mikseivät ole käyneet koulua.

Nuorten oman toimijuuden diskurssiin kytkeytyvät aineistossa olennaisesti nuorten kanssa käydyt keskustelut tulevaisuudesta. Nuoret kertovat teksteissä sekä lähitulevaisuuden että pidemmän aikavälin tavoitteista ja suunnitelmista. Tulevaisuustoiveita on esitetty niin vanhempien kuullen kuin nuoren omilla tapaamisilla, ne ovat suurimmaksi osaksi samanhenkisiä koulutukseen ja elämässä pärjäämiseen liittyviä. Lähes kaikki aineiston nuoret puhuvat tulevaisuudesta toiveikkaasti, jos tulevaisuudesta on arvioinnin aikana puhuttu. Toisaalta tulevaisuuteen liittyy nuorilla myös mietittyttäviä asioita, kuten toimeentulo.

Nuori haaveilee autokouluun menemisestä ja isovanhemmat ovat auttaneet nuorta säästämällä rahaa ajokorttia varten.

Hänellä on haaveena jatko-opinnot, mahdollisesti putkiasentajan tai autokorjaamo alalle. Hän toivoo voivansa jäädä asumaan kaupunkiin ja voivansa opiskella lisää.

Nuori haluaa saada peruskoulun päättötodistuksen.

Nuorten suunnitelmat tulevaisuudesta ovat heidän itsensä näköisiä eivätkä korostetusti näytä noudattavan normatiivisia elämänkulkuja. Esimerkiksi eräs aineiston nuori on päässyt lukioon, mutta todennut sen sopivan hänelle huonosti. Normatiivinen ihanne olisi suorittaa ylioppilastutkinto ja vasta lukion jälkeen suuntautua uudelleen, mutta nuori on todennut itselleen paremmaksi ratkaisuksi kääntää opintojensa suunnan jo aiemmin.

Nuori on ajatellut käydä lukion ensimmäisen luokan loppuun ja hakea ensi kevään haussa syksyksi ammattikouluun.

Nuorten toimijuus liittyy kaikenlaisiin rakentaviin, tuhoisiin ja neutraaleihin aktiviteetteihin. Tekstien nuoret tapaavat kavereita, käyvät kuntosalilla tai kokeilevat päihteitä. Nuoret ovat puheissaan sekä tämän hetken että tulevaisuuden toimijoita. Nuorten toimijuuden diskurssi on paljon päällekkäinen muiden diskurssien kanssa, mutta tuottaa kuvaa erityisesti nuorista, jotka eivät vain reagoi olosuhteisiin ja diskursseihin, vaan myös suunnittelevat ja refleктоivat omaa toimintaansa kulloisissakin konteksteissa. Toimijuuden diskurssin kuuluvuus teksteissä tukee kuvausta osallistuvista ja persoonallisista nuorista.

7 NUORTEN OSALLISUUDEN ULOTTUVUUDET

Analyysiä tehdessäni peilasin havaintojani osallisuuden porrasmalleihin (ks. luku 2). Porrasmallit kuvaavat osallisuutta hierarkkisen prosessina, joka ei tuntunut sopivalta tavalta hahmottaa omassa tutkielmassani ilmentyvää osallisuutta. Olenkin päätenyt aineistosta nousseiden tulkintojen perusteella kuvaamaan osallisuutta kolmen ei-hierarkkisen ulottuvuuden kautta. Tunnistamani osallisuuden ulottuvuudet pohjaavat Hartin (1997) ja Shierin (2001) malleissa esiteltyihin portaisiin, joita olen käyttänyt ulottuvuuksien tunnistamiseen.

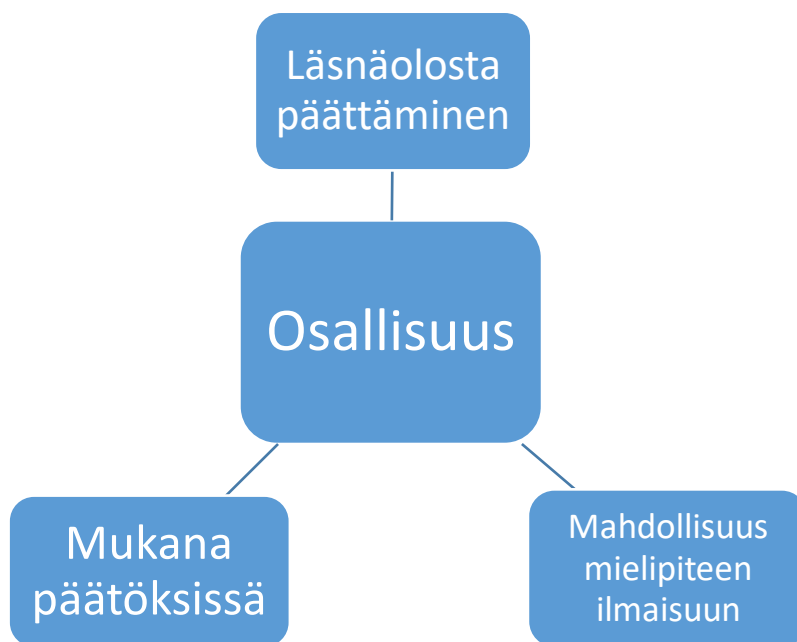
Konstruoimiani osallisuuden ulottuvuuksia voi pitää prosessin sijaan poikkileikkauksena yhdestä hetkestä osallisuuden prosessissa. Palvelutarpeen arvioinnin prosessi on lyhyt ja yhteenvedot ovat pysäytyskuvia lyhyen prosessin aikana syntyneistä tulkinnoista. Yhteenvedoista muodostuvan aineiston luonteen vuoksi osallisuus ilmenee aineistossani enemmän pysäytyskuvana kuin pitkittäisenä prosessina, vaikka nuorten osallistuminen on varmasti vaihdellut tilanteittain palvelutarpeen arvioinnin aikana. Osallisuuden jäsentäminen porrasmallin mukaisesti sopinee paremmin pidemmällä aikavälillä kirjoitetuissa teksteissä muodostuvaan osallisuuskuvaukseen.

Porrasmallien näkemys, jossa jaettu päätöksenteko on hierarkkisesti ylimpänä, ei myöskään asetu mutkattomasti aineistoon. Kaikki yli 12-vuotiaat ovat lähtökohtaisesti olennaisia päätöksenteossa, kun kyse on perhepalveluiden asiakkuuden aloittamisesta, sillä heillä on puhevalta itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. Päätöksentekoon vaikuttaminen on tässä kontekstissa eräällä tapaa oletusarvoista, eikä sitä siten ole luontevaa kuvata hierarkkisen kuvion ylimpänä tavoitteena. Porrasmallia sovellettaessa myös näyttää, että osallistumisestaan kieltäytyvä nuori jää vajanaisesti osallistetuksi, kun ei ole lähtenyt niin sanotusti kiipeämään osallisuuden portaita. Malli, jossa hierarkkisuus ei porrasmallin tapaan korostu, ei esitä kieltäytyvää nuorta keskeyttäjänä.

Sosiaalihuollon kontekstissa nuoren itsenäinen ja aktiivinen toiminta ei näyttäyty niinkään tavoiteltavana osallisuuden lisääntymisenä, vaan myös ongelmana turvallisen kasvun ja kehityksen kannalta. Nuorten liiallinen, normatiivisesta ikätasoisuudesta poikkeava omatoimisuus ja itse pärjääminen kuului teksteissä huolen, ei pärjäämisen kehyksessä. Nuorten omaehtoinen toiminta ilman aikuisjohtoisuutta näyttäytyi aineistossa tavoiteltavana vain joissakin asioissa, esimerkiksi koulunkäynnin ja kotitöiden suhteen. Sen sijaan etenkin omasta asumisestaan päättävät nuoret tulivat esitetyiksi aineistossa enemmän turvaa tarvitsevinä nuorina. Sekä Hartin (1997) että Shierin (2001) malleissa osallisuuden korkein taso kuvaa jaettua päätöksentekovastuuta aikuisten ja lasten välillä, mutta joihinkin aineiston ilmiöihin myös tämä näyttäytyy liiallisena nuorten vastuuttamisena.

Hartin (1997) osallisuuden mallin mukaisista ei-osallisuuden tasoista tunnistin aineistosta vain niistä ylimmän, näennäistoiminnan. Tällä tasolla nuoria kuullaan, mutta sitä ei tehdä nuoren tasoisesti, tai nuorella ei ole aitoa mahdollisuutta olla vaikuttamassa asiaansa joko tiedon puutteen tai mielipiteen ilmaisun vaikeuden vuoksi. Sen sijaan kaksi muuta ei-osallisuuden tasoa, joissa nuoret olisivat läsnä vain aikuisjohtoisista syistä ja aikuisten asioiden edistämiseksi, eivät aineistossa esiinny.

Konstruoimani osallisuuden ulottuvuudet näkyvät kuviossa 4 ja seuraavaksi esittelen ne tarkemmin.



Kuvio 4. Osallisuuden ulottuvuudet

Läsnäoloon vaikuttaminen

Läsnäolosta päättämisen ulottuvuudella tarkoitan toteutunutta osallistumista tai osallistumiskutsusta kieltäytymistä. Läsnäoloon liittyy myös kysymys siitä, miten paikalla oleminen on mahdollistettu, esimerkiksi järjestämällä tapaaminen nuoren kannalta vaivattomassa ja turvallisessa paikassa. Läsnäolon ulottuvuuteen liittyvät myös joustavat mahdollisuudet olla läsnä, esimerkiksi mahdollisuus olla sosiaalityöntekijään yhteydessä soittamalla tai tekstiviestitse. Läsnäoloon vaikuttamisen ulottuvuuteen liittyy myös kysymys siitä, kuka saa päättää, ketkä osallistuvat nuorta koskeviin tapaamisiin.

Nuorten osallisuus toteutuu läsnäolon ulottuvuuden kautta aineistossa melko hyvin. Aineistossa on kuitenkin kaksi nuorta, joiden asiassa on kuultu arvioinnin aikana vain vanhempia. Teksteissä tätä

valintaa on perusteltu toteamalla, että vanhemman kuuleminen on ollut riittävä toimenpide asian selvittämiseksi. Toinen nuorista on itse kertonut huolesta, joka koskee hänen saamaansa vanhemmuutta, toinen arviointi liittyy nuoren terveydentilaan. Kumpikin lastensuojeluilmoitus liittyy olennaisesti nuoreen itseensä, eikä esimerkiksi vanhemman rikolliseen toimintaan. Sen sijaan yhdessäkään arvioinnissa ei ole jätetty kuulematta vanhempaa, vaikka nuori on saattanut sitä pyytääkin. Pääasiassa vanhemman ja nuoren kertomukset nousevat teksteissä yhtä tärkeinä esille, mutta toisinaan vanhempia kuullaan nuoren ohii. Tämä on haaste nuorten osallisuudelle.

Nuorta ei tavattu, sillä yhteydenotto vanhempiin koettiin riittävänä asian selvittämiseksi.

Aineiston nuorista puolta on tavattu arvioinnin aikana yksin. Sen sijaan vanhempia on useammin tavattu tai kuultu ilman nuoria. Osin tämän on teksteissä perusteltu liittyvän huolen luonteeseen, esimerkiksi jos vanhempien terveydentilasta on noussut huolta, sen on katsottu tulevan riittävästi selvitettyksi pelkästään vanhemmille soittamalla. Tällöin nuori ei kuitenkaan pääse nousemaan osallisuuden portaikolle lainkaan ja selvityksen kannalta olennaiset huolet selvitetään vain yhdestä näkökulmasta, antamatta mahdollisuutta myöskään muiden pulmien esiin nousemiselle.

Suurinta osaa nuorista on tavattu myös yksin ja yksin tavattuja nuoria on kaikissa ikäluokissa. Yksin tavattujen nuorten palvelutarpeen arvioinnit liittyvät erilaisiin huoliin. Nuoria on tavattu yksin riippumatta siitä, liittyykö huoli nuoren huolestuttavaan käyttäytymiseen, mielenterveyteen tai koulunkäynnin vaikeuksiin, vai vanhemman päihteidenkäyttöön tai vanhempien erimielisyyksiin nuoren huollosta ja tapaamisoikeudesta. Samoin ainoastaan ilman vanhempia tavattujen nuorten palvelutarpeen arvioinnit liittyvät kaikki erilaisiin huoliin, osa nuoren omaan mielenterveyteen tai käytökseen, osa vanhemman päihteidenkäyttöön.

Nuorten osallisuuden toteutumisen haasteena voi olla se, jos nuori ei voi vaikuttaa siihen, keitä hänen asiaansa koskeviin neuvotteluihin kutsutaan. Joitakin nuoria saattaa tukea vanhempien läsnäolo, toisten voi olla vaikea puhua vanhemman läsnä ollessa mieltään painavista asioista. Myös muiden aikuisten, kuten oppilasterveydenhuollon työntekijöiden läsnäolo saattaa tehdä neuvottelusta nuorelle tilan, jossa on vaikea tuoda ajatuksiaan ilmi. Nuorille pitäisi huolen aiheesta riippumatta mahdollistaa sekä omia että vanhemman kanssa yhteisiä käyntejä.

Osa nuorista, jotka ovat hakeneet itse apua esimerkiksi koulun oppilashuollosta, ovat ottaneet mukaansa seurustelukumppanin tai vanhemman. Sen sijaan palvelutarpeen arvioinnin alettua nuoret eivät ole tekstien perusteella olleet vaikuttamassa siihen, keitä heitä koskeviin neuvotteluihin kutsutaan. Yksi nuorista on toivonut, että hänen vanhempaansa ei oltaisi yhteydessä, mutta

vanhemman läsnäoloa alaikäinen nuori ei voi kieltää, vaikka asuisi jo itsenäisesti ja vaikka vanhempi ei olisi aktiivisesti nuoren elämässä läsnä.

Nuoren toive on, ettei vanhempaan oltaisi yhteydessä, välit eivät ole parhaat mahdolliset. - - Vanhemmalle soitettiin - -

Vanhemman kuulemista ei sivuuteta yhdessäkään arvioinnissa. Yksi jo itsenäisesti asuva nuori on toivonut, ettei vanhempaan oltaisi yhteydessä, sillä heillä ei ole erityisen hyvät välit, eikä vanhempi ole nuoren arjessa merkittävästi läsnä. Tekstiin ei ole perusteltu, minkä vuoksi nuoren toive on jätetty kuulematta. Vanhemman kuuleminen alaikäisen lapsen asiassa näyttäytyy oletusarvoisena toimintatapana, jota ei tarvitse erikseen perustella. Toisaalta myös nuoren itsensä kuuleminen itseään koskevassa asiassa on oletusarvo, sillä niiden kahden nuoren kohdalla, joita ei ole aineistossa kuultu, on yhteenvetoon kirjoitettu perustelu oikeuttamaan tätä kuulematta jättämistä.

Mahdollisuus mielipiteen ilmaisuun

Mielipiteen ilmaisulla tarkoitan sekä sitä, onko nuorilta kysytty heidän näkemyksiään, kun heitä on tavattu yksin tai vanhemman kanssa että sitä, onko nuoria tuettu riittävästi mielipiteiden ilmaisemisessa. Mielipiteen ilmaisun tukeminen voi nuoresta riippuen tarkoittaa hänen tapaamistaan myös yksin tai myös vanhemman kanssa, erityisten työvälineiden tai -menetelmien käyttämistä nuoren mielipiteiden ilmaisua helpottamaan, tai vain riittävästi tarkentavia kysymyksiä. Joidenkin nuorten on helppo ilmaista itseään, mutta työntekijöillä tulisi olla valmiuksia tukea myös niitä nuoria, joille mielipiteiden kertominen tuottaa vaikeuksia. Mielipiteen ilmaisun tukeminen näyttäytyy tärkeänä myös etenkin Shierin (2001) mallissa.

Lapsen mielipide ja näkemys tuen tarpeesta -otsikko edellyttää työntekijältä nuoren näkemyksen huomioimista tuen tarvetta arvioitaessa ja palveluita päätettäessä. Otsikko sinänsä edellyttää nuoren näkökulman huomioimista, ja on Harry Shierin (2001) mallin mukainen väline tai edellyttäjä työntekijöille huolehtia myös nuoren osallisuudesta. Otsikko antaa työntekijälle perustellun syyn selvittää nuoren mielipide, kun se nähdään jo asiakastietojärjestelmässä oletusarvoisena tehtävänä, eikä työntekijän kulloinkin arvioimana mahdollisuutena.

Mielipiteen ilmaisun tuen toteutuminen jää aineistosta siltä osin melko epäselväksi, miten työntekijät ovat tilanteissa esittäneet kysymyksiä nuorelle ja antaneet hänelle keskusteluissa tilaa. Tämä liittyy olennaisesti havaitsemaani tapaan häivyttää työntekijöiden oma ääni teksteissä taustalle. Nuorten

äännet toisaalta korostuvat työntekijöiden äänien kuuluessa vain heikosti, mutta toisaalta nuorten kertomat asiat eivät voi näin ollen kuulua alkuperäisissä konteksteissaan, vaan niistä irrallisina.

Aineistossa on joitakin esimerkkejä nuorten omannäköisistä tavoista puhua aikuisille. Eräs nuori on ottanut seurustelukumppanin mukaan käydessään kertomassa olosuhteistaan koulukuraattorilla, eräs nuori on puhunut terveydenhoitajalle vanhemman ollessa mukana nuoren tukena. Nuoret ovat vuorovaikutuksessa muiden kanssa myös Whatsapp-pikaviestikeskusteluryhmissä tai sosiaalisessa mediassa. Sen sijaan vain yhden nuoren kanssa on keskusteltu puhelimitse, kun taas vanhempien kanssa puheluita on aineistossa käyty kymmenittäin. Puhelinyhteys ei aineistossa näytä olevan suosittu tapa olla nuoren kanssa yhteydessä selvityksen aikana, tosin jää epäselväksi, onko tämä työntekijästä vai nuoresta johtuva päätös.

Vain kahden nuoren kanssa on tekstien perusteella käytetty erityistä välinettä, vahvuuskortteja, keskustelun tueksi. Erityisten työmenetelmien tai -välineiden hallitsemisella ja käyttämisellä on nähdäkseni kaksi erityistä etua. Ensinnäkin nuoren saattaa olla helpompi puhua korttien innoittamana tai muun pienen tekemisen lomassa. Lisäksi tunne menetelmien ja välineiden hallinnasta voi jo sinänsä rohkaista työntekijää kohtaamaan nuoria asiakkaita.

Neljässä arvioinnissa nuoret ovat tuottaneet emmätiiä-puhetta. Emmätiiä-puheen määrä on kuitenkin koko aineistossa melko vähäinen, ja suurimmaksi osaksi nuorten mielipiteitä on saatu kuultua. Sosiaalityöntekijöiden oma ääni ei juurikaan kuulu aineistosta, minkä vuoksi dialogin etenemistä ei voi tämän aineiston avulla tarkastella. Teksteihin ei ole kirjoitettu sosiaalityöntekijöiden pyrkimyksiä auttaa nuorta antamaan selventäviä vastauksia. Voi olla, että emmätiiä-vastauksia antavia nuoria on kannustettu tarkentavilla kysymyksillä tai antamalla lisää informaatiota, mutta nuori ei silti ole osannut tai halunnut vastata muulla tavoin.

Emmätiiä-puhe saattaa nähdäkseni tietyissä tilanteissa tarkoittaa, että nuori haluaa väistää kysymyksen ja vetäytyä keskustelusta tai vaihtaa aihetta. Osallisuuden porrasmallien mukaisesti osallisuutta on myös mahdollisuus jättäytyä ulkopuolelle, jolloin vetäytymishalusta johtuvat välttelevät vastaukset saattavat olla osoitus nuoren päätöksestä omaan osallisuuteensa koskien. Tämä on kuitenkin vain arvelua, ja työntekijän tulisikin pyrkiä pääsemään emmätiiä-puheen taakse, jotta nuoren vetäytyminen ei tule tulkituksi väärin. Yhtä kaikki emmätiiä-puhe siis ilmentää nuorten kokemaa haastetta mielipiteensä ilmaisemisessa.

Nuorilla on mielipiteitä huolissaan olemisen tarpeellisuudesta tai omasta ja perheen pärjäämisestä. On tärkeää, että nuoren omat ajatukset tulevat asiakirjoissa näkyviin. Nuoren omien ajatusten huomioiminen edesauttaa hänen kanssaan työskentelyä, vaikka työntekijä olisikin vastakkaista mieltä

nuoren kanssa. Oman tutkielmani perusteella nuorten erilaiset näkemykset tulevat aineistossa kuulluksi ja ne kuuluvat tasaveroisina muiden puhujien näkemysten kanssa.

Palvelutarpeen arviointi on pisimmilläänkin vain kolmen kuukauden mittainen prosessi, jonka aikana työntekijät eivät välttämättä tapaa perheitä montaakaan kertaa. Lyhyen arvioinnin aikana voi olla vaikea saada aikaan hyvää luottamuksellista työntekijä–asiakassuhdetta nuoren kanssa, mikä on myös haaste nuoren mielipiteen ilmaisulle. Hyvän vuorovaikutussuhteen luominen on tutkimusten mukaan tärkeä edellytys lasten ja nuorten osallisuudelle. (Vrt. Healy & Darlington 2009, 427.)

Mukana päätöksissä

Kolmas osallisuuden ulottuvuus on päätöksentekoon osallistuminen. Päätöksentekoon osallistumisen toteutuminen ei tarkoita, että päätös on välttämättä tehty nuoren mielipiteen mukaisesti, mutta se tarkoittaa nuoren mielipiteen selvittämistä päätöksentekoon liittyen. Päätöksenteko liittyy myös nuoren henkilökohtaisiin päätöksiin ja suunnitelmiin ja siihen, kuinka näihin nuoren näkemyksiin suhtaudutaan. Päätöksentekoon osallistuminen edellyttää vähintään kahden muun ulottuvuuden osittaista toteutumista, mutta pelkästään nuoren paikalla olo ja myönnetty puheenvuoro päätöksentekoon liittyen ei välttämättä tarkoita, että nuori voi todella olla mukana vaikuttamassa päätöksiin. Etenkin päätöksentekoon liittyen nuori tarvitsee tietoa esimerkiksi mahdollisista tukitoimista tai tietyn toiminnan seuraamuksista. Informoinnin tärkeys korostuu myös etenkin Hartin (1997) osallisuuden mallissa.

Kaikki aineistossa esiintyvät nuoret ovat yli 12-vuotiaita, joten vapaaehtoisuuteen perustuvaa sosiaalihuoltolain mukaista palvelua ei voida avata, jos nuori sitä vastustaa. Nuoret ovat siis tietyllä tapaa väistämättä osana päätöksentekoa. Suurimmalta osalta nuorista on kysytty heidän mielipiteitään tuen tarpeesta ylipäättään, tai tietynlaisesta avusta johonkin pulmaan.

Nuoret kertovat tulkintoja tilanteistaan ja nuorten kertomaa hyödynnetään päätöksenteossa ja arvioinnissa. Nuoren kertomat asiat otetaan tekstien perusteella samanarvoisesti huomioon muiden henkilöiden tuottaman tiedon kanssa. Nuorten tuottamaan tietoon liitetään yhdessä tekstissä toisaalta myös lojaliteettiristiriidan mahdollisuus, mutta pääasiassa nuorten kertomaa ei teksteissä ole kyseenalaistettu. Nuorten tuottama tieto on tekstien perusteella ollut vaikuttamassa päätöksiin siitä, millaista tukea perheen arvioidaan tarvitsevan, mutta toisaalta teksteistä ei ilmene, kuinka paljon työntekijät ovat auttaneet nuoria arvioimaan itse erilaisten tukitoimien tarpeellisuutta.

Suurimmaksi osaksi aineistossa puhuvat ihmiset jakavat käsityksensä tilanteista ja esimerkiksi tuen tarpeesta, joten aineiston perusteella on ei voi tehdä erittelyä, onko nuorella viime kädessä enemmän tai vähemmän vaikutusvaltaa tukitoimien valitsemisessa kuin vanhemmilla. Nuorten on kirjoitettu *suostuvan* tiettyihin tukitoimiin vanhempien kannustuksen myötä, vaikeivät itse olisi yhtä selvästi nähneet tarvetta omalle tuelle. Sen sijaan aineistossa ei kuvata yhtään tilannetta, jossa nuori ja työntekijä olisivat saaneet vanhemman *suostumaan* esimerkiksi päihdehoitoon.

Aineistossa keskustelu mahdollisista perheelle myönnettävistä tukitoimista on työntekijöistä lähtöisin, ja vain kolmen nuoren kerrotaan toivoneen jotakin tukea ilman, että työntekijöiden kerrotaan ehdottaneen hänelle konkreettisia palveluita. Nuorten suhtautuminen tukitoimiin kuvataan suostumisena, joka kertoo päätösten olleen aikuislähtöisiä. Nuorilla ei välttämättä ole riittävästi tietoa siitä, millaisiin palveluihin heillä voisi olla oikeus tai mahdollisuus, ja mitä palvelut arjessa vaikuttaisivat. Palveluiden merkitystä ja niiden vaikuttavuutta tulisi avata nuorille nykyistä paremmin, mutta varmasti myös vanhemmat hyötyisivät esimerkiksi tutkimustietoon pohjautuvasta vaikuttavuuden perustelusta.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Olen tutkielmassani tutustunut lapsiperheiden sosiaalipalveluiden dokumentteihin ja tarkastellut nuorten äänien kuulumista niissä. Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa asiakkaana on yhtäältä koko perhe, toisaalta keskiössä ja palvelun virallisena asiakkaana on ennen kaikkea lapsi tai nuori. Tutkielman alkuvaiheilla oletin työ- ja opiskelukollegoideni kanssa käymieni keskusteluiden sekä oman työkokemuksen perusteella, että lapsiperhepalveluiden dokumenteissa äänessä ovat ennen kaikkea vanhemmat, ja nuorten äänet eivät tulisi yhtä kuuluvasti esiin. Omassa tutkimusaineistossani oli joitakin äänekkäitä vanhempia, mutta kaiken kaikkiaan nuorten äänet kuuluivat teksteistä ilahduttavan paljon ja monimuotoisesti.

Koko aineistoa leikkaa moniäänisyys ja äänien dialogisuus. Tekstien dialogisuus ilmenee nuorten ja vanhempien, nuorten ja työntekijöiden, vanhempien ja työntekijöiden ja eri työntekijöiden välisenä. Edes nuorten suoraksi esitykseksi kirjoitettu puhe ei ole moniäänisyydestä irrallista puhetta, sillä se on tuotettu vuorovaikutustilanteessa ja sitä kehystävät tekstien muut äänet. Kaikissa tunnistamissani diskursseissa kuuluu jonkun nuoren ääni. Nuorten äänet kuuluvat kahta yhteenvedtoa lukuun ottamatta kaikissa yhteenvedoissa, nuoret ovat siis lähes aina olleet jollain tavalla läsnä luomassa merkityksiä. Toisaalta kaikki nuoret eivät ole saaneet osallistua kaikkiin diskursseihin. Lähes kaikkia nuoria on osallistettu jonkin diskurssin sisällä palvelutarpeen arviointiin, ja vain kahta nuorta ei ole tavattu lainkaan. Ylipäätään nuorten äänet kuuluvat teksteissä monipuolisesti.

Tutkielmaprosessin alkumetreillä pohdin, kuvaavatko dokumentit lähinnä sosiaalitoimen ammattilaisten tehtäväkuvaa, vai vahvistavatko ne asiakkaiden asemaa oman elämänsä asiantuntijoina. Analyysin aikana ilmeni, että dokumentit vahvistavat ennen kaikkea asiakkaiden asemaa. Nuoret puhuvat monisyisesti erilaisista teemoista ja ovat vaikuttamassa siihen, kuinka heidän tilanteitaan tulkitaan sosiaalipalveluissa. Sosiaalitoimen ammattilaisten erityinen tehtäväkuva ilmenee lähinnä vakavissa tilanteissa, jolloin aloitetaan lastensuojelun asiakkuus tai jopa sijoitetaan nuori kiireellisesti. Sosiaalityöntekijöiden näkemysten perustelu kuitenkin jää tutkimissani dokumenteissa tyhjäksi, esimerkiksi lastensuojelullisesta huolesta todetaan vain, että sitä joko on tai ei ole, mutta huolta ei erikseen perustella konkreettisesti.

Nuorten äänet eivät tutkimusaineistossa kuuluneet paljoakaan lainausmerkein erotetun suoran kerronnan kautta. Suoran kerronnan puuttuminen ei kuitenkaan tarkoita, etteikö nuorten puhetta olisi dokumentoitu yhtä tarkasti ja alkuperäistä merkitystä hakien ja sitä kunnioittaen. Suora kerronta on epäsuoran kerronnan tavoin vain yksi epätäydellinen tapa välittää toisen sanoja, eikä mikään

välittämisen tapa pysty toistamaan alkuperäistä puhetta merkityksiltään ja sävyiltään täysin identtisenä. Nuoren kanssa käyty dialogi on usein tuotu teksteissä esiin kirjoittamalla yleisesti toteamus käydystä keskustelusta: *tapaamisilla keskusteltiin nuoren kanssa aiheesta, keskustellessaan työntekijän kanssa, nuori puhuu rohkeasti aikuisten kanssa ajatuksistaan*. Teksteistä ei suurimmaksi osaksi ilmene, kuinka keskustelut ovat edenneet ja missä yhteydessä tai mihin kysymykseen vastattuna nuoret ovat tuottaneet jotakin tietoa. Keskusteluiden tarkempi kuvaus saattaa sopia paremmin asiakaskertomukseen, jonne kirjoitetaan kustakin tapaamisesta tai puhelinkeskustelusta käyntikohtainen kirjaus.

Asiantuntijalausunnoilla, eri työntekijöiden puheella, vahvistetaan yleensä sosiaalityön päätöksentekoa (esim. Kääriäinen 2003, 66–67). Aineistoa analysoidessani löysin kahtiajakautuneen suhtautumisen näihin asiantuntijalausuntoihin. Yhtäältä perheiden kanssa työskentelevien muiden ammattilaisten näkemykset on kirjoitettu erikseen oman otsikkonsa alle ja ne on kuvattu tarkasti, toisaalta sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien omat äänet on häivytetty ikään kuin taustalle tekstien dialogissa. Muiden alojen ammattilaiset, joita esiintyy 11, ovat koulun tai terveydenhuollon ammattilaisia ja heidän kirjoitetut näkemyksensä koskevat joko nuoren psyykkistä tai fyysistä terveydentilaa, tai koulunkäyntiin liittyviä huolia. Muut ammattilaiset eivät esitä toiveita tai vaatimuksia sosiaalihuollon tukitoimista, vaan heidän mahdollisesti suosittelemansa tukitoimet ovat heidän omien alojensa palveluita.

Dokumentit on ylipäättään kirjoitettu melko neutraalein sanavalinnoin, niin nuoret, vanhemmat kuin muut ammattilaiset *puhuvat* tai *kertovat* tai jokin on heidän *mukaansa* tietyllä tavalla. Asiakkaiden persoonat ja puhujaroolit ovat teksteissä keskiössä, mikä on asiakkaiden osallisuuden rakentamisen kannalta positiivista. Asiakkaiden ja työntekijöiden dialogi on kuitenkin teksteissä tutkijan näkökulmasta erikoista. Sosiaalityöntekijät ja ohjaajat eivät ole teksteissä tasaveroisessa dialogissa muiden puhujien kanssa, sillä heidän äänensä on tyypillisimmin kirjoitettu passiivissa ja siten ne erottuvat muista äänistä erikoisina poikkeuksina, jotka tuntuvat jopa pysäyttävän dialogisuuden. ***Nuori kertoo, että vanhempaa kotitöiden tekeminen ei haittaa eikä vanhempi siitä valita. Kerrottu nuorelle, että hän on jo sen ikäinen, että voisi jo osallistua, koska se valmentaa tärkeisiin elämäntaitoihin.***

Aino Kääriäisen (2003) havainto oman puheensa häivyttävistä sosiaalityöntekijöistä sopii yhteen omasta aineistostani nousseiden havaintojen kanssa. Bahtinin (1991, 106) mukaan polyfonisen tekstin tekijältä ei edellytetä itsensä ja tietoisuutensa kieltämistä. Sosiaalityön dokumenteissa tämä näkökulma näyttää jäävän usein sivuun työntekijöiden kirjoittaessa oman toimintansa tyypillisesti passiivimuodossa. Vološinovin (1990) käsitteellistämä vieras puhe on hyvin dominoivassa asemassa

aineistossa. Silloinkin, kun kirjoittajat ovat kirjoittaneet omista ajatuksistaan tai toiminnastaan, se on kirjoitettu joko passiivissa tai korkeintaan kolmannessa persoonassa, eikä kirjoittaja koskaan paljasta itseään kirjoittamalla puhettaan minä-muodossa. Myös työparien väliset erot häivytetään kirjoittamalla molemmista vain yksikkönä *työntekijät*. 12 tekstissä *työntekijät ovat jääneet miettimään* tai *työntekijöille on jäänyt epäselväksi* jokin arvioinnin aikana ilmennyt mahdollinen huolenaihe. Nämä pohdinnat on kirjoitettu irrallisena muusta keskustelusta ja jälleen työntekijöiden omat näkemykset jäävät irralleen muusta moniäänisestä keskustelusta. Omaan korvaani nämä pohdinnat kuulostavat kuin ne olisi muodostettu sosiaalitoimiston käytävillä viranomaiskeskusteluissa, joissa asiakkailta ei ole ollut enää mahdollisuutta kertoa työntekijöille lisää tietoa pohdintojen ja mietintöjen selventämiseksi. Kaupunkiorganisaatiossa ei ole olemassa ohjeistusta, jonka mukaan työntekijöiden kuuluisi kirjoittaa oma toimintansa tietyssä muodossa, joten ratkaisu on jokaisen työntekijän itse tekemä, vaikkakin työyhteisön vakiintuneet tavat kirjoittamiselle vaikuttavat ratkaisuihin. Yhtä kaikki passiivimuodon tai yhtä lailla etäännyttävän yksikön kolmannen persoonan käyttöä ei ylemmältä taholta edellytetä.

Työskentelyn ja tehtyjen päätösten perusteleminen on yksi dokumentoinnin olennaisimmista tarkoituksista. Tämä tarkoitus tulee erityisesti yhteenveto- ja loppuarviointidokumenteissa näkyviin, vaikka samaa tarkoitusta toteuttavat myös mitkä tahansa neuvottelukirjaukset. Kirsi Günther (2014, 678–680) on tutkimuksessaan havainnut, että yhteenveto- ja loppulausuntotyyppisissä asiakasasiakirjoissa äänet kuuluvat pääasiassa harmonisina. Kokoavilla teksteillä vahvistetaan tehtyä arviota asiakkaasta ja luodaan kuvaa suunnitelmallisesta asiakasprosessista ja yhteenvedot kirjoitetaan koko kulunutta palveluprosessia yhtenäisenä kokonaisuutena tarkastellen. Güntherin havainto ei omassa tutkielmassani noussut aivan yhtä selvästi esiin, vaan teksteissä esiintyi ristiriitaisia näkemyksiä niin perheenjäsenten kesken kuin eri ammattilaisten puhumana. Päätöksiä aloittaa tai olla aloittamatta lastensuojelun tai perhepalveluiden asiakkuus ei esitetä yksiselitteisinä, vaikka huolen ja pärjäämisen merkitykset ovatkin monen perheen kohdalla kaikkien asianosaisten yhteisesti jakamia.

Sekä nuoret että työntekijät asettuvat asiakirjoissa asiakastietojärjestelmän asettamaan kehykseen erilaisten otsikoiden väliin. Nuorten, vanhempien ja työntekijöiden äänet vastaavat ennalta määriteltäviin kysymyksiin nuoren ja perheen tilanteesta ja tuen tarpeesta. Teksteistä kuuluu siis tietojärjestelmän tai kaupunkiorganisaation ääni, joka ohjaa tekstin muuta vuorovaikutusta. Toisaalta valmiista otsikoista huolimatta tekstit ovat selvästi erilaisia, eivätkä otsikkojen alle kirjoitetut tekstit ole kaavamaisia toisintoja toisistaan. Tietojärjestelmän asettamista raameista huolimatta teksteissä

nuoria ei esitetä ainoastaan lastensuojeluilmoitukseen liittyvän huolen kautta, vaan kokonaisvaltaisemmin nuoren tilanne ja olosuhteet huomioiden.

Tiedon tuottaminen yhdessä, osallistava dokumentointi yhteisen tiedonmuodostuksen edesauttajana. Sosiaalityön tiedon tulisi olla yhdessä asiakkaiden kanssa tuotettua ja osallistavampi kirjaamiskäytäntö edesauttaisi tätä tavoitetta. (esim. Pyykkönen 2012, 11–12.) Asiakkaan dokumentointiin osallistumisen ei tarvitse tarkoittaa, että kirjaukset tehdään reaaliaikaisesti keskustellen, vaan tekstit voi myös antaa asiakkaalle luettavaksi tehden asiakkaalle selväksi, että hän voi vaikuttaa tekstin lopulliseen muotoiluun. Palvelutarpeen arvioinnissa tällaisen käytännön arkipäiväistäminen vaatii vain sen, että asiakkaiden oikeus vaikuttaa tekstiin tuodaan avoimesti esille. Aineiston perusteella oletan, että ainakin osa työntekijöistä toimii näin jo nyt, sillä myös omaan aineistooni oli päätynyt teksti, jota oli nuoren ja hänen vanhempansa pyynnöstä muutettu.

Analyysin aikana tunnen tutustuneeni aineiston nuoriin, jotka esiintyvät elävinä, pohdiskelevina ja moniulotteisina persoonina. Tutkijan näkökulmasta nuorten osallisuus on toteutunut näissä palvelutarpeen arviointiprosesseissa monelta osin hyvin. Nuoret eivät teksteissä kuulosta jäävän esimerkiksi vanhempien vaimentamiksi tai muuten kuulumattomiin, vaan heitä on tekstien mukaan haluttu kuulla ja myös kuultu. En tiedä, mikä on nuorten oma kokemus osallisuudestaan ja kuulluksi tulemisestaan asiakasprosessissaan, mikä olisikin mielekäs jatkotutkimuksen aihe.

Tekstien lukeminen ja kirjoittaminen ovat dynaamisia prosesseja ja tutkijan positiosta olen lukenut sosiaalityön dokumentteja erilaisten linssien läpi kuin mitä on mahdollista sosiaalityöntekijän arjessa. Uskon tutkielmaprosessin kehittäneen itseäni myös dokumentoivana ja dokumentteja lukevana sosiaalityöntekijänä. Yhtä lailla dokumenttien tutkimisen kautta on löydettävissä hyviä käytäntöjä asiakkaiden kanssa tehtävään vuorovaikutustyöhön. Osallisuus rakentuu vuorovaikutuksessa ja sosiaalityön tekstit ovat yhdenlainen tulkinta tästä vuorovaikutuksesta.

Lähdeluettelo

- Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Arnstein, Sherry R. (1969) A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association* 35(4), 216–224.
- Askeland, Gurid Aga & Payne, Malcom (1999) Authors and audiences: Towards a sociology of case recording. *European Journal of Social Work* 2(1), 55–65.
- Bahtin, Mihail (1991) Dostojevskin poetiikan ongelmia. Helsinki: Orient Express.
- Carrilio, Terry E (2007) Using Client Information Systems in Practice Settings: Factors Affecting Social Workers' Use of Information Systems. *Journal of Technology in Human Services* 25(4), 41–62.
- Cossar, Jeanette & Brandon, Marian & Jordan, Peter (2014) ‘You’ve got to trust her and she’s got to trust you’: Children’s Views on Participation in the Child Protection System. *Child & Family Social Work* 21(1), 103–112.
- Dillon, Jo & Greenop, Daz & Hills, Mel (2016) Participation in Child Protection: A Small-scale Qualitative Study. *Qualitative Social Work* 15(1), 70–85.
- Engeström, Ritva (1999) Toiminnan moniäänisyys. Helsinki: Helsinki University Press.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskonen, Inkeri & Korpinen, Johanna & Raitakari, Suvi (2006) Vallan määrittämät lapsi- ja asiantuntijapuhujat: faktaa, selontekoja ja kokemuksia. Teoksessa Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja uudelleenarviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 21–44.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston tietosuoja-asetus 679/2016/EU. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta (EU) N:o 679/2016.
- Fairclough, Norman (2003) Analysing Discourse. Textual Analysis for Social Research. Lontoo & New York: Routledge.
- Forsberg, Hannele (2000) Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 24. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.
- Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (2006) Kohti lapsisensitiivistä sosiaalityötä. Teoksessa Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja uudelleenarviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 5–18.
- Forsell, Marianne (2019) Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2018. Kuusikko-ryhmän julkaisusarja 2/2019. Helsinki: Edita Prima.

- Gallagher, Michael & Smith, Mark & Hardy, Mark & Wilkinson, Heather (2012) Children and Families' Involvement in Social Work Decision Making. *Children & Society* 26(1), 74–85.
- Günther, Kirsi (2014) Multi-voiced Assessment in a Mental Health Final Statement. *Text & Talk* 34(6), 665–684.
- Günther, Kirsi (2015) Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa: Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Acta Universitas Tamperensis 2108. Tampere: Tampere University Press.
- Hart, Roger (1997) Children's Participation. The Theory and Practice of Involving Young Citizens in Community Development and Environmental Care. Lontoo: Earthscan.
- Healy, Karen & Darlington, Yvonne (2009) Service user participation in diverse child protection contexts: principles for practice. *Child & Family Social Work* 14(4), 420-430.
- Heikkinen, Vesa (1999) Ideologinen merkitys kriittisen tekstintutkimuksen teoriassa ja käytännössä. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 728.
- Heino, Tarja & Hyry, Sylvia & Ikäheimo, Salla & Kuronen, Mikko & Rajala, Rika (2016) Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset. HuosTA-hankkeen (2014–2015) päätulokset. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 3/2016. Tampere: Suomen yliopistopaino.
- Hiekkavuo, Aino & Forsell, Marianne (2018) Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2017. Kuusikko-ryhmän julkaisusarja 2/2018. Helsinki: Edita Prima.
- Hill, Malcom (2006) Children's Voices on Ways of Having a Voice. Children's and young people's perspectives on methods used in research and consultation. *Childhood* 13(1), 69–89.
- Hurtig, Johanna (2006) Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja uudelleenarviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 167–193.
- Hyvärinen, Sauli & Pösö, Tarja (2018 toim.) Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Höykinpuro, Milla & Sauramäki, Sari & Välimaa, Mira (2018) Kuulumisia selvittelevä haastattelu. Teoksessa Hyvärinen, Sauli & Pösö, Tarja (toim.) Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 115–130.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) Diskurssianalyysi: teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2018) Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

- Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Saario, Sirpa (2014) Reported Speech. Teoksessa Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Matarese, Maureen & van Nijnatten, Carolus (toim.) *Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice*. Abingdon: Routledge, 154–172.
- Kalliokoski, Jyrki (2005a) Referointi ja moniäänisyys kielenkäytön ilmiönä. Teoksessa Haakana, Markku & Kalliokoski, Jyrki (toim.) *Referointi ja moniäänisyys*. Tietolipas 206. Helsinki: SKS, 9–42.
- Kielitoimiston sanakirja. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80> (haettu 22.3.2019).
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos.
- Kääriäinen, Aino (2006) Lapset sosiaalityö asiakasdokumenteissa. Teoksessa Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.) *Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja uudelleenarviointia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 45–67.
- Kääriäinen, Aino (2016) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 189–197.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 54. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Lansdown, Gerison (1997) Children's Rights to Participation and Protection: a Critique. Teoksessa Cloke, Christopher & Davies, Murray (toim.) *Participation and Empowerment in Child Protection*. Chichester: Wiley, 19–38.
- Lastensuojelun käsikirja (2019) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja> (haettu 12.3.2019).
- Lundström, Tommy (1993) *Tvångsomhändertagande av barn. En studie av lagarna, professionerna och praktiken under 1900-talet. Rapport i socialt arbete nr 61*. Stockholms Universitet. Socialhögskolan. Stockholm: Akademitryck AB
- McDonald, Donna & Boddy, Jennifer & O'Callaghan, Katy & Chester, Polly (2015) Ethical Professional Writing in Social Work and Human Services. *Ethics and Social Welfare* 9(4), 359–374.
- Mäntynen, Anne (2005) Referointi tekstilajipiirteinä. Esimerkkinä kielijutut. Teoksessa Haakana, Markku & Kalliokoski, Jyrki (toim.) *Referointi ja moniäänisyys*. Tietolipas 206. Helsinki: SKS, 258–281.
- Pajulammi, Henna (2014) *Lapsi, oikeus ja osallisuus*. Helsinki: Talentum.

- Parton, Nigel (2008) Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'? *British Journal of Social Work* 38(2), 253–269.
- Pyykkönen, Riikka (2012) Dokumentit töissä -- Osallistava dokumentointi http://www.socca.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykkonen_2012.pdf (haettu 2.5.2019)
- Pösö, Tarja (2012) Lapsen etu, oikeudet ja näkökulma moraalisisina kannanottoina. Teoksessa Forsberg, Hannele & Autonen-Vaaranen Leena (toim.) *Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily ja sosiaalisuus*. Tampere: Vastapaino, 75–97.
- Rötsä, Maarit & Berglind, Heidi & Huovila, Mikko & Hyppönen, Konstantin & Peksiö, Tiina & Mykkänen, Juha (2016) Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämukoaisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke) Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Scutt, Nicky (1997) Child Advocacy – Getting the Child's Voice Heard. Teoksessa Cloke, Christopher & Davies, Murray (toim.) *Participation and Empowerment in Child Protection*. Chichester: Wiley, 232–247.
- Seim, Sissel & Slettebø, Tor (2017) Challenges of participation in child welfare. *European Journal of Social Work* 20(6), 882–893.
- Shier, Harry (2001) Pathways to Participation: Openings, Opportunities and Obligations. *Children & Society* 15(2), 107–117.
- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjastasto, versio 2.0 (2014) Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/sosiaalihuollon_asiakasasiakirjastasto_v2%200.pdf (haettu 28.1.2019)
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: sosiaali- ja terveysministeriö.
- Talentia (2013) *Arki, arvot, elämä, etiikka*. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta.
- Taylor, Carolyn (2004) Underpinning knowledge for child care practice: reconsidering child development theory. *Child & Family Social Work* 9(3), 225–235.
- Taylor, Carolyn (2008) Trafficking in Facts. Writing Practices in Social Work. *Qualitative Social Work* 7(1), 25–42.
- Thomas, Nigel (2007) Towards a Theory of Children's Participation. *The International Journal of Children's Rights* 15(2), 199–218.
- Thomas, Nigel & O'Kane, Claire (2000) Discovering what children think: connections between research and practice. *British Journal of Social Work* 30(6), 819–835.
- TENK, tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Krista Varantola, Veikko Launis, Markku Helin, Sanna Kaisa Spoof

& Sanna Jäppinen (toim.) Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Törrönen, Maritta (2016) Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 39–56.

Vis, Svein Arild & Holtan, Amy & Thomas, Nigel (2012) Obstacles for Child Participation in Care and Protection Cases – Why Norwegian Social Workers Find it Difficult. *Child Abuse Review* 21(1), 7–23.

Witkin, Stanley L (2007) Relational Poetry. Expressing Interweaving Realities. *Qualitative Social Work* 6(4), 477–481.

Vološinov, Valentin (1990) Kielen dialogisuus. Marxismi ja kielifilosofia. Tampere: Vastapaino. (

Yleissopimus lapsen oikeuksista. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/> (haettu 2.5.2019)

Suomen säädöskokoelma

Hallintolainkäyttölaki 26.7.1996/586.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta 16.8.1996/619.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Liite 1. Palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedon otsikkopohja

Palvelutarpeen arviointi

YHTEENVETO LAPSEN JA PERHEEN TILANTEESTA

Tapaamiset ja yhteydenotot

Kuvaus lapsen ja perheen tilanteesta

Läheisverkosto

Perheen vahvuudet ja voimavarat

Huolenaiheet

LAPSEN, VANHEMPIEN JA MUIDEN HENKILÖIDEN NÄKEMYS TUEN TARPEESTA

Lapsen mielipide ja näkemys tuen tarpeesta

Vanhemman mielipide ja näkemys tuen tarpeesta

Muun henkilön käsitys asiakkaan tuen tarpeesta

ERITYISTYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYS SOSIAALIHUOLLON ASIAKKUUDESTA JA ERITYISEN TUEN TARPEESTA

Jatkosuunnitelma

Omatyöntekijä

Päiväys ja allekirjoitus